

**EVALUASI PELAYANAN *CHECK-IN* MASKAPAI CITILINK  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 6 Januari – 28 Februari 2025**



**Disusun oleh:**

**I MADE DENNY TARUKAN**  
**NIT 30622087**

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

**EVALUASI PELAYANAN *CHECK-IN* MASKAPAI CITILINK  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
Tanggal 6 Januari – 28 Februari 2025**



**Disusun oleh:**

**I MADE DENNY TARUKAN**  
**NIT 30622087**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

### EVALUASI PELAYANAN *CHECK-IN* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh :

I MADE DENNY TARUKAN  
NIT 30622087

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

Disetujui Oleh :

Supervisor/ OJTI



TRIO HABIBULLAH OMANDA  
NIK.20007646

Dosen pembimbing



ITTABIANA NABAWIYATI A.MD  
NIP. 19991027 2021 12 2 001

Mengetahui,  
*Airport Operation & Service  
Improvement Department Head*



LATIF NUR SASONGKO  
NIK.20243846

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 3 bulan Maret tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



**LATIF NUR SASONGKO**  
NIK.20243846

Sekretaris



**TRIO HABIBULLAH OMANDA**  
NIK.20007646

Anggota



**ITTABIANA NABAWIYATI A.MD**  
NIP. 19991027 2021 12 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan *On The Job Training* (OJT) dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan *On the Job Training* ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* di Politeknik Penerbangan Surabaya.

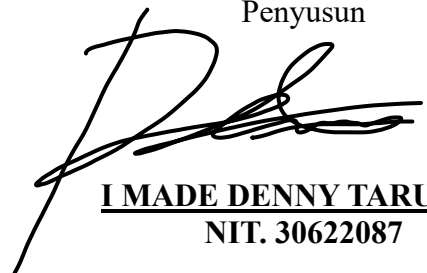
Penyusunan Laporan *On The Job Training* (OJT) akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa material maupun spiritual dalam penyusunan laporan *On the Job Training*;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Granito Wahyu Hindrawan selaku *General Manager* (GM) beserta tim yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Bapak Latif Nur Sasongko selaku *Airport Operation and Services Departement Head impodvement* di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung dan selaku Supervisor *On the Job Training* penulis;
6. Mbak Ittabiana Nabawiyati A.Md selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing selama penyusunan Laporan *On the Job Training*(OJT).
7. Senior-senior pada tiap Unit Bandara yang telah membantu dan membimbing selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) penulis.
8. Rekan-rekan taruna yang mendampingi *On the Job Training* di Bandara Radin Inten II Lampung, atas semangat dan kerjasamanya.

9. Rekan-rekan MTU 8 yang telah sama-sama mendukung dalam kegiatan *On the Job Training* (OJT).
10. Serta, semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan *On the Job Training* ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai perbaikan penulisan ini. Semoga penulisan Laporan *On the Job Training* ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Lampung, 28 February 2025  
Penyusun



**I MADE DENNY TARUKAN**  
**NIT. 30622087**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar belakang.....	1
1.2    Tujuan dan Manfaat .....	3
1.2.1    Tujuan.....	3
1.2.2    Manfaat .....	3
BAB II TINJAUAN OJT .....	4
2.1    Profil Tempat <i>On The Job Training</i> .....	4
2.1.1    Sejarah Singkat PT Angkasa Pura.....	4
2.1.2    Sejarah Singkat Bandar Udara Radin Inten II Lampung .....	5
2.2    Data Umum Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung .....	6
2.2.1 <i>Layout Aerodrome</i> .....	7
2.2.2    Jam Operasional .....	8
2.2.3    Pelayanan dan Fasilitas Pesawat Udara .....	8
2.2.4    Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran ..	9
2.2.5    Fasilitas Sisi Udara.....	10
2.2.6    Fasilitas Sisi Darat .....	15
2.3    Struktur Organisasi Perusahaan .....	16
BAB III TINJAUAN TEORI .....	17
3.1    Bandar Udara .....	17

3.1.1	Fasilitas Bandar Udara .....	17
3.2	Antrian <i>Check In Counter</i> .....	18
3.3	Pelayanan .....	21
3.4	Makapai Citilink .....	21
3.5	Pasasi.....	22
BAB IV PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT) .....		24
4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	24
4.1.1	Prosedur Pelayanan .....	24
4.1.2	Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT .....	35
4.2	Jadwal <i>On The Job Training</i> (OJT).....	43
4.3	Permasalahan.....	44
4.3.1	Wawancara .....	45
4.3.2	<i>Layout Check-in Counter</i> .....	51
4.3.3	Standar waktu proses pelayanan <i>check-in</i> .....	52
4.3.4	Kapasitas <i>check-in counter</i> .....	54
4.4	Penyelesaian Masalah .....	56
4.4.1	Penyelesaian Masalah Sementara .....	56
4.4.2	Penyelesaian masalah jangka Panjang .....	59
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan .....	65
5.1.1	Kesimpulan Terhadap BAB IV .....	65
5.1.2	Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)..	65
5.2	Saran.....	66
5.2.1	Saran Terhadap BAB IV .....	66
5.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT) .....	66



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Bandara Radin Inten II Lampung .....	6
<b>Gambar 2. 2</b> <i>layout</i> Bandara Radin Inten II Lampung .....	7
<b>Gambar 2. 3</b> <i>Runway</i> 14-32 Bandar Udara Internasional .....	10
<b>Gambar 2. 4</b> <i>Declared Distance</i> Bandar Udara Internasional .....	11
<b>Gambar 2. 5</b> <i>Taxiway</i> dan <i>Apron</i> .....	13
<b>Gambar 2. 6</b> <i>Helipad</i> .....	14
<b>Gambar 2. 7</b> Struktur Organisasi Bandara Radin Inten II Lampung .....	16
<b>Gambar 2. 8</b> Jurnal Aktivitas OJT Mahasiswa Pada Unit AMC .....	40
<b>Gambar 4. 1</b> Antrian Panjang pada <i>counter check-in citilink</i> .....	44
<b>Gambar 4. 2</b> Wawancara Penulis Dengan Petugas Pasasi .....	45
<b>Gambar 4. 3</b> Wawancara Penulis Dengan <i>Supervisor</i> Petugas Pasasi .....	45
<b>Gambar 4. 4</b> Wawancara dengan manajer maskapai citilink .....	46
<b>Gambar 4. 5</b> <i>Layout Counter Check-in</i> .....	51
<b>Gambar 4. 6</b> Penulis melakukan perhitungan proses <i>check-in</i> .....	52
<b>Gambar 4. 7</b> Terjadi penumpukan penumpang .....	52
<b>Gambar 4. 8</b> Contoh sosialisasi <i>check-in online</i> .....	58
<b>Gambar 4. 9</b> Pemasangan <i>Q Line</i> oleh petugas TIS .....	59
<b>Gambar 4. 10</b> <i>Layout Counter Check-in</i> sebelum diubah .....	60
<b>Gambar 4. 11</b> <i>Layout Counter Check-in</i> sesudah diubah .....	61
<b>Gambar 4. 12</b> Sistem CUPPS .....	62

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Jam Operasional Bandara .....	8
<b>Tabel 2. 2</b> Pelayanan dan Fasilitas Pesawat Udara .....	8
<b>Tabel 2. 3</b> PK-PPK Bandar Udara Radin Inten II Lampung .....	9
<b>Tabel 2. 4</b> Data <i>Runway</i> .....	10
<b>Tabel 2. 5</b> Data <i>Declared Distance</i> .....	12
<b>Tabel 2. 6</b> Data <i>Stopway</i> dan <i>Clearway</i> .....	12
<b>Tabel 2. 7</b> Data <i>Taxiway</i> dan <i>Apron</i> .....	13
<b>Tabel 2. 8</b> Data <i>Parking Stand</i> .....	14
<b>Tabel 2. 10</b> Data <i>Helipad</i> .....	15
<b>Tabel 2. 11</b> Fasilitas Sisi Darat .....	15
<b>Tabel 4. 1</b> Daftar Personil TIS .....	26
<b>Tabel 4. 2</b> Daftar Personil Avsec .....	31
<b>Tabel 4. 3</b> Daftar Personel Unit AMC .....	34
<b>Tabel 4. 4</b> Journal Aktivitas OJT Mahasiswa pada Unit TIS .....	35
<b>Tabel 4. 5</b> Journal Aktivitas OJT Mahasiswa pada unit Avsec .....	38
<b>Tabel 4. 6</b> Jadwal Kegiatan <i>On the Job Training</i> .....	43
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Wawancara .....	46
<b>Tabel 4. 8</b> <i>Counter Check-in</i> Per Maskapai .....	51
<b>Tabel 4. 9</b> Waktu Proses <i>Check-in</i> Per penumpang .....	52
<b>Tabel 4. 10</b> Standar kebutuhan jumlah <i>Check-in Counter</i> .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan zaman yang semakin maju mendorong terjadinya persaingan ketat di berbagai bidang kehidupan, termasuk di dunia penerbangan. Kondisi ini menuntut setiap individu untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin agar mampu bersaing dan meningkatkan kualitas hidup. Salah satu bentuk persiapan tersebut adalah dengan merencanakan dan mempelajari keterampilan yang relevan dengan dunia kerja. Pelatihan kerja atau praktik lapangan menjadi salah satu cara yang efektif untuk mengasah kemampuan dan pengalaman.

*On The Job Training* (OJT) merupakan program pelatihan kerja yang bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa pendidikan ke dalam praktik lapangan. Program ini tercantum dalam kurikulum wajib Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai salah satu syarat kelulusan bagi taruna. Melalui OJT, kemampuan taruna dalam mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dapat diuji secara langsung di lapangan, sekaligus memberikan pengalaman kerja yang relevan dengan bidang studi.

Penulis melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung pada periode 6 Januari 2023 hingga 14 Maret 2024. Bandara ini merupakan satu-satunya bandara yang dimiliki oleh Provinsi Lampung dan terletak di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Hingga tahun 2019, bandara ini dikelola oleh Kementerian Perhubungan, sebelum akhirnya pengelolaannya dialihkan kepada Angkasa Pura II pada 14 Oktober 2019 melalui perjanjian kerja sama pemanfaatan barang milik negara. Sebagai bandara komersial, Bandar Udara Internasional Radin Inten II memiliki fungsi utama dalam memberikan layanan operasional transportasi udara, serta menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna jasa.

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama pendidikan ke dalam

praktik lapangan. Selain itu, taruna juga diharapkan dapat menganalisis situasi, mengambil keputusan secara cepat dan tepat, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan transportasi udara. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kompetensi taruna dan mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

Selama pelaksanaan OJT, ditemukan beberapa permasalahan yang menghambat kelancaran operasional di area *check-in*. Salah satunya adalah *counter* maskapai Citilink yang hampir sering terlihat padat hingga antrian yang kurang tertata. Selain itu, kurangnya sistem antrian yang terstruktur membuat aliran penumpang menjadi tidak efisien. Kondisi ini tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa, tetapi juga dapat mempengaruhi ketepatan waktu keberangkatan penerbangan.

Maskapai Citilink merupakan salah satu maskapai besar yang memiliki jumlah penumpang yang cukup banyak. Di bandara Radin Inten II sendiri terdapat maskapai citilink dengan rute menuju Bandara Soekarno Hatta yang cukup ramai diminati oleh penumpang. Namun pada kenyataannya pelayanan *counter check-in* yang kurang optimal membuat antrian menumpuk untuk melayani penumpang maskapai citilink yang jumlahnya cukup banya.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, penulis ingin mencari tahu faktor-faktor apa saja yang membuat *counter check-in* Citilink sering terlihat ramai di Bandara Radin Inten II Lampung. Evaluasi permasalahan efektivitas penggunaan *counter check-in* maskapai citilink, serta mencari solusi yang dapat meningkatkan efisiensi layanan *check-in*. Dengan adanya strategi optimalisasi ini, diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan penumpang, mempercepat proses *check-in*, serta mendukung kelancaran operasional di bandara.

Melalui penelitian ini, taruna diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan rekomendasi yang efektif bagi pihak bandara dalam mengelola fasilitas *check-in* secara lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga menjadi bentuk implementasi dari kompetensi yang diperoleh selama masa perkuliahan, sehingga

mendukung tujuan Politeknik Penerbangan Surabaya dalam mencetak lulusan yang kompeten di bidang industri penerbangan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Maksud dan manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Politeknik Penerbangan Surabaya sendiri diuraikan sebagai berikut:

### **1.2.1 Tujuan**

- 1 Menjelaskan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.
- 2 Mendokumentasikan penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa pendidikan ke dalam praktik kerja nyata.
- 3 Mengevaluasi permasalahan dan solusi yang dihadapi selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).
- 4 Memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

### **1.2.2 Manfaat**

- 1 Sebagai bukti tertulis pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang dapat digunakan untuk evaluasi.
- 2 Mengasah kemampuan penulis dalam menyusun laporan yang sistematis dan sesuai kaidah.
- 3 Sebagai referensi bagi taruna lainnya yang akan melaksanakan *On The Job Training* (OJT).

## **BAB II**

### **TINJAUAN OJT**

#### **2.1 Profil Tempat *On The Job Training***

##### **2.1.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura**

PT Angkasa Pura Indonesia memiliki sejarah panjang dalam pengelolaan bandara di Indonesia. Perjalanan ini dimulai pada tahun 1962 ketika pemerintah mendirikan Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Kemudian pada 20 Februari 1964, perusahaan ini secara resmi mengambil alih aset dan operasional Bandara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan. Pada masa itu, PN Angkasa Pura Kemayoran diberikan tanggung jawab untuk mengelola berbagai bandara di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Pemerintah terus berupaya mengembangkan strategi pengelolaan bandara agar lebih optimal dalam mendukung pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Salah satu langkah penting dalam perjalanan ini terjadi pada tahun 1984, ketika pemerintah membentuk Perusahaan Umum (Perum) Bandar Udara Jakarta Cengkareng. Perusahaan ini diberi mandat khusus untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta, yang saat itu tengah berkembang pesat sebagai salah satu gerbang utama penerbangan nasional dan internasional di Indonesia.

Transformasi besar terjadi pada 6 September 2024, ketika PT Angkasa Pura Indonesia resmi dibentuk di bawah naungan *InJourney*. Langkah ini merupakan solusi strategis untuk meningkatkan konektivitas udara, memperkuat ekonomi pariwisata, serta mendukung pemerataan ekonomi di seluruh Indonesia. Kehadiran PT Angkasa Pura Indonesia diharapkan tidak hanya mempermudah akses udara, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional di bandara-bandara di seluruh nusantara. Langkah ini menjadi bagian dari upaya besar untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan modern, yang dapat meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global.

Selanjutnya, pada tanggal 9 September 2024, PT Angkasa Pura I (AP I) dan PT Angkasa Pura II (AP II) resmi digabungkan menjadi satu entitas besar, yakni PT

Angkasa Pura Indonesia atau *InJourney Airports*. Proses penggabungan ini dilakukan oleh Menteri BUMN Erick Thohir sebagai upaya untuk menciptakan sinergi dan meningkatkan efektivitas layanan kebandarudaraan di Indonesia.

Sebagai subholding dalam sektor jasa kebandarudaraan, *InJourney Airports* berada di bawah Holding BUMN Aviasi dan Pariwisata, yaitu PT Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero) atau lebih dikenal sebagai *InJourney*. Dengan adanya penggabungan ini, bandara-bandara yang dikelola oleh *InJourney Airports* diproyeksikan akan menjadi salah satu dari lima operator bandar udara terbesar di dunia.

### **2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Radin Inten II Lampung**

Bandar Udara Internasional Radin Inten II di Lampung, yang sebelumnya dikenal sebagai Pelabuhan Udara Branti, merupakan salah satu peninggalan dari Pemerintahan Jepang yang dibangun pada tahun 1943. Pada tahun 1946, bandara ini diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya pada tahun 1946 hingga 1955, pengelolaan Pelabuhan Udara Branti berada di bawah kendali Detasemen Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI), dan pada saat itu belum ada penerbangan komersial reguler.

Pada tahun 1955, pengelolaan bandara ini beralih ke Djawatan Penerbangan Sipil (DPS) karena AURI sudah memiliki pangkalan udara di Menggala, Kabupaten Lampung Utara. Pada tahun 1956 menandai dibukanya jalur penerbangan komersial pertama dari Garuda Indonesia dengan rute Jakarta – Tanjung Karang. Selanjutnya tahun 1963, bandara ini secara resmi diserahkan dari AURI ke Residen Lampung, dan pada tahun 1964 pengelolaannya kembali diserahkan ke Djawatan Penerbangan Sipil.

Pada awal 2009, Garuda Indonesia kembali membuka penerbangan ke bandara ini menggunakan pesawat Boeing 737-500. Renovasi pertama pada Bandar Udara Radin Inten II dimulai pada tahun 2013, meskipun hasilnya belum sempurna karena hanya sedikit perubahan dari bentuk asli bandara. Dilanjutkan tahun 2014, apron bandara diperluas, sehingga memungkinkan bandara untuk menampung kapasitas hingga 6 pesawat secara bersamaan.

Renovasi besar-besaran dilakukan pada tahun 2016, yang mencakup perluasan *apron* dan pembangunan *taxiway*. Langkah ini meningkatkan kapasitas apron dari 7 pesawat menjadi 8 pesawat, dengan kemampuan menampung hingga 10 pesawat dalam keadaan darurat. Pada akhir 2018, Bandara Radin Inten II dipromosikan menjadi bandara internasional, dengan otoritas bandara diberi waktu 6 bulan untuk mempersiapkan fasilitas seperti imigrasi, bea dan cukai, serta pembangunan terminal Internasional tambahan yang dijadwalkan pada tahun berikutnya.

Pada tanggal 8 Maret 2019, Bandara Radin Inten II resmi menjadi bandara Internasional, dengan peresmian dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo yang menandatangani prasasti bersamaan dengan peresmian Bandar Udara Silampari di Lubuk Linggau. Pada 14 Oktober 2019, pengelolaan Bandara Radin Inten II diserahkan kepada PT Angkasa Pura II (Persero), setelah perjanjian kerja sama antara Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan dan PT Angkasa Pura II untuk Pemanfaatan Barang Milik Negara di Bandara Kelas I Radin Inten II Lampung.

## 2.2 Data Umum Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung



**Gambar 2. 1** Bandara Radin Inten II Lampung

(Sumber : <https://lidik.id/pantauan-arus-mudikbandara-internasional-radin-inten-ii-tidak-ada-rute-penerbangan/>)

Bandar Udara Radin Inten II, sebelumnya dikenal sebagai Bandara Branti, merupakan bandara yang melayani Kota Bandar Lampung di Provinsi Lampung,

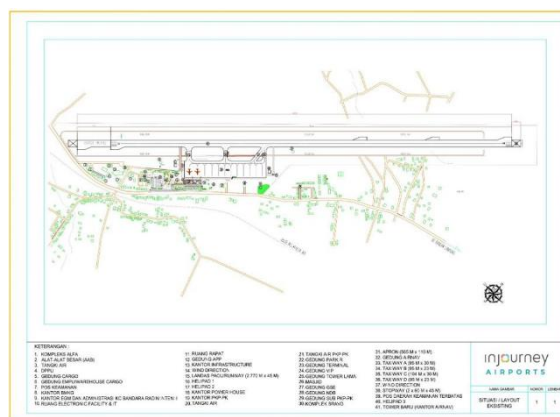


Indonesia. Nama bandara ini diambil dari Radin Inten II (1834–1858), seorang pahlawan nasional dari Lampung. Bandara ini terletak di Jalan Branti Raya, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, sekitar 28 km dari pusat Kota Bandar Lampung. Bandara Radin Inten II memiliki kode IATA TKG dan kode ICAO WILL. Bandara ini berada di ketinggian 86 meter di atas permukaan laut dan dikelola oleh PT Angkasa Pura.

Fasilitas dan infrastruktur di bandara ini cukup lengkap. Terminal penumpang memiliki luas sekitar 9.000 meter persegi. Bandara ini memiliki landasan pacu berukuran 2.770 x 45 meter. Apron di bandara ini memiliki luas 59.950 meter persegi dan mampu menampung 12 pesawat sekaligus. Selain itu, tersedia berbagai fasilitas penunjang seperti ATM, minimarket, restoran, serta layanan agen perjalanan.

Secara historis, Bandara Radin Inten II pertama kali dibangun oleh Jepang pada tahun 1942 selama Perang Dunia II. Setelah Indonesia merdeka, bandara ini sempat dikelola oleh TNI Angkatan Udara sebelum akhirnya diserahkan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada tahun 1955. Nama bandara ini secara resmi diubah menjadi Radin Inten II pada tahun 1995. Seiring perkembangan, pada tahun 2016, terminal bandara diperluas menjadi tiga lantai dengan kapasitas lebih besar. Namun, pada 2 April 2024, Kementerian Perhubungan mencabut status internasional bandara ini, sehingga saat ini hanya melayani penerbangan domestik.

### 2.2.1 *Layout Aerodrome*



**Gambar 2.2** *layout* Bandara Radin Inten II Lampung

(Sumber : *Aerodrome* Manual Bandara Radin Inten II Lampung Tahun 2024)

### 2.2.2 Jam Operasional

**Tabel 2. 1** Jam Operasional Bandara

Layanan	Waktu Operasional (UTC)	Waktu Operasional (WIB)
Pelayanan Pesawat Udara	23.00 – 14.00 UTC	06.00 – 21.00 WIB
Administrasi Bandar Udara	00.30 – 09.30 UTC	07.30 – 16.30 WIB
Bea Cukai dan Imigrasi	<i>On Call</i>	Tersedia di Gedung Terminal
Kesehatan dan Sanitasi	23.00 – 14.00 UTC	06.30 – 21.00 WIB
<i>Handling</i>	23.00 – 14.00 UTC	06.30 – 21.00 WIB
Keamanan Bandar Udara	Waktu Lokal (UTC +7)	24 Jam
Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)	23.00 – 14.00 UTC	06.30 – 21.00 WIB

( Sumber : Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II 2024)

### 2.2.3 Pelayanan dan Fasilitas Pesawat Udara

**Tabel 2. 2** Pelayanan dan Fasilitas Pesawat Udara

Fasilitas	Ketersediaan / Kapasitas
Fasilitas Penanganan Kargo	1 Bangunan Gedung Kargo
Bahan Bakar	Avtur Jet A1
Fasilitas Pengisian Bahan Bakar	5 Unit <i>Refuelling Car</i> (72.000 L) 2 Unit <i>Bridger</i> (23.000 L)

( Sumber : *Aerodrome* Manual Bandara Radin Inten II 2024)

#### 2.2.4 Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran

Tabel 2. 3 PK-PPK Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Kategori & Personil PKP-PK	Keterangan
Kategori PKP-PK	7
Personil PKP-PK	31 Orang (6 Orang berlisensi <i>Senior</i> ARFF, 25 Orang berlisensi <i>Basic</i> ARFF)
Fasilitas PKP-PK	Jumlah & Kapasitas
Total Kendaraan	10 Unit (5 Kendaraan Utama, 5 Kendaraan Pendukung)
<i>Foam Tender Type II</i>	1 Unit (10.000 liter air, 1.200 liter foam)
<i>Foam Tender Type III</i>	1 Unit (6.000 liter air, 750 liter foam, DCP 500 kg)
<i>Foam Tender Type IV</i>	2 Unit (4.000 liter air, 400 liter foam) dan (4.000 liter air, 500 liter foam)
<i>Foam Tender Type V</i>	1 Unit (2.500 liter air, 500 liter foam, DCP 250 kg)
<i>Nurse Tender</i>	1 Unit (8.000 liter air, 500 liter foam)
<i>Ambulance</i>	2 Unit
<i>Command Car</i>	1 Unit
Peralatan Pemindahan Pesawat Udara Rusak	Keterangan
<i>Utility Car</i>	1 Unit
Peralatan Pemindahan Pesawat Rusak	Tidak tersedia (bantuan dari Bandara Soekarno-Hatta)
Kemampuan Pemindahan Pesawat	Hingga jenis B747 series
Nomor Telepon ARFF Bandara Soekarno-Hatta	021-5505362

( Sumber : *Aerodrome* Manual Bandara Radin Inten II 2024)

## 2.2.5 Fasilitas Sisi Udara

### 1. Runway



**Gambar 2. 3** Runway 14-32 Bandar Udara Internasional

( Sumber : *Flightsim.com* )

*Runway* atau landasan pacu adalah area persegi panjang pada bandar udara yang disediakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara. Landasan pacu dirancang untuk mendukung beban pesawat, kecepatan, dan manuver pesawat udara selama fase kritis penerbangan, seperti pendaratan dan lepas landas. Keberadaan landasan pacu yang kuat dan sesuai standar sangat penting untuk keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan.

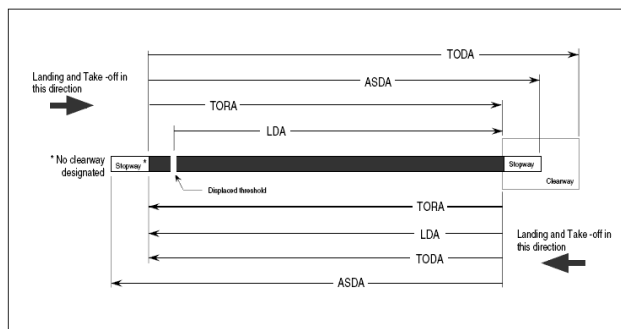
**Tabel 2. 4** Data Runway

Runway 14	Dimensi 2770 x 45 m
	Kekuatan 48 F/C/X/T
	Permukaan 150,000 lbs ( <i>Asphalt Concrete</i> )
	Kemiringan 0.1%
	Koordinat 05 14 09.26S 105 10 24.53E
Runway 32	Dimensi 2770 x 45 m
	Kekuatan 48 F/C/X/T
	Permukaan 150,000 lbs ( <i>Asphalt Concrete</i> )
	Kemiringan 0.36%

	Koordinat 05 15 11.27S 105 11 17.16E

( Sumber : *Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II 2024*)

## 2. Declared Distance



**Gambar 2. 4** *Declared Distance* Bandar Udara Internasional

( Sumber : <https://r.search.yahoo.com> )

### 1) *Takeoff Run Available (TORA)*

Jarak landasan pacu (*runway*) yang tersedia dan sesuai untuk pesawat melakukan lepas landas.

### 2) *Takeoff Distance Available (TODA)*

Jarak yang tersedia untuk lepas landas, termasuk panjang landasan pacu (*runway*) dan, jika ada, area tambahan yang dapat digunakan (*clearway*).

Rumus:  $TODA = TORA + \text{Clearway}$  (jika ada).

### 3) *Accelerate-Stop Distance Available (ASDA)*

Jarak yang tersedia untuk menghentikan pesawat dalam keadaan darurat selama proses lepas landas.

Rumus:  $ASDA = TORA + \text{Stopway}$  (jika ada).

### 4) *Landing Distance Available (LDA)*

Jarak yang tersedia untuk pesawat melakukan pendaratan dari titik pendaratan awal hingga ujung landasan pacu yang dapat digunakan.

**Tabel 2. 5** *Data Declared Distance*

Runway Designator	TORA (m)	TODA (m)	ASDA (m)	LDA (m)
14	2770	2980	2830	2770
32	2770	2980	2770	2770

( Sumber : Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II 2024)

3. *StopWay* dan *clearway*

*Stopway* adalah area tambahan di ujung landasan pacu yang diperkeras dan dirancang untuk mendukung pesawat jika terjadi pembatalan lepas landas.

*Clearway* adalah area terbuka di ujung landasan pacu yang bebas dari hambatan untuk memungkinkan pesawat mendapatkan ketinggian yang cukup saat lepas landas.

**Tabel 2. 6** *Data Stopway dan Clearway*

Fasilitas	Runway	Dimensi (m)
<i>Stopway</i>	Runway 14	60 x 45
	Runway 32	60 x 45
<i>Clearway</i>	Runway 14	NIL
	Runway 32	NIL

( Sumber : *Aerodrome* Manual Bandara Radin Inten II 2024)

4. *Taxiway* dan *Apron*



**Gambar 2. 5** *Taxiway dan Apron*

( Sumber : *Flightsim.com* )

*Taxiway* adalah jalur di bandara yang digunakan oleh pesawat untuk bergerak dari *runway* (landasan pacu) ke apron atau sebaliknya.

*Apron* adalah area di bandara yang digunakan untuk parkir pesawat, menaikkan dan menurunkan penumpang, memuat dan membongkar kargo atau bagasi, serta mengisi bahan bakar dan melakukan perawatan ringan.

**Tabel 2. 7** *Data Taxiway dan Apron*

No.	Fasilitas	Permukaan	Kekuatan	Dimensi (m)
1.	<i>Taxiway A</i>	<i>Ashpalt</i> <i>Concrete</i>	PCN 63 F/C/X/T	95 x 30
2.	<i>Taxiway B</i>	<i>Ashpalt</i> <i>Concrete</i>	PCN 67 F/C/X/T	95 x 23
3.	<i>Taxiway C</i>	<i>Ashpalt</i> <i>Concrete</i>	PCN 67 F/C/X/T	114 x 30
4.	<i>Taxiway D</i>	<i>Ashpalt</i> <i>Concrete</i>	PCN 67 F/C/X/T	95 x 23
5.	<i>Apron</i>	<i>Ashpalt</i> <i>Concrete</i>	PCN 67 F/C/X/T	565 x 110

( Sumber : *Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II 2024*)

## 5. *Parking Stand*

*Parking stand* adalah area atau tempat yang ditentukan untuk parkir pesawat terbang di bandara. Area ini dirancang untuk menampung pesawat yang sedang menunggu keberangkatan, pembersihan, perawatan atau kegiatan lainnya.

**Tabel 2. 8** Data *Parking Stand*

<i>Parking Stand</i>	Koordinat		Kapasitas
	Lintang	Bujur	
1	051432.04S	1051034.90E	B739/A320
2	051433.45S	1051036.09E	A330-300
3	051434.89S	1051037.32E	B739/A320
4	051436.02S	1051038.27E	B739/A320
5	051437.18S	1051039.26E	B739/A320
6	051438.37S	1051040.28E	B739/A320
7	051439.46S	1051041.21E	B739/A320
8	051440.55S	1051042.14E	B739/A320
9	051441.64S	1051043.07E	B739/A320
10	051442.73S	1051044.00E	B739/A320
11	051443.82S	1051044.93E	B739/A320
12	051445.03S	1051045.96E	ATR 72

( Sumber : *Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II* 2024)

## 6. *Helipad*



**Gambar 2. 6** *Helipad*



( Sumber : Dokumentasi Penulis )

*Helipad* adalah area atau permukaan yang dirancang khusus untuk pendaratan dan lepas landas helikopter.

**Tabel 2. 9** Data *Helipad*

<i>Helipad</i>	Luas (m)	Permukaan	Kekuatan
1	20 x 20	<i>Concrete</i>	200.000 lbs
2	20 x 20	<i>Concrete</i>	200.000 lbs
3	24 x 24	<i>Concrete</i>	200.000 lbs

( Sumber : Aerodrome Manual Bandara Radin Inten II 2024)

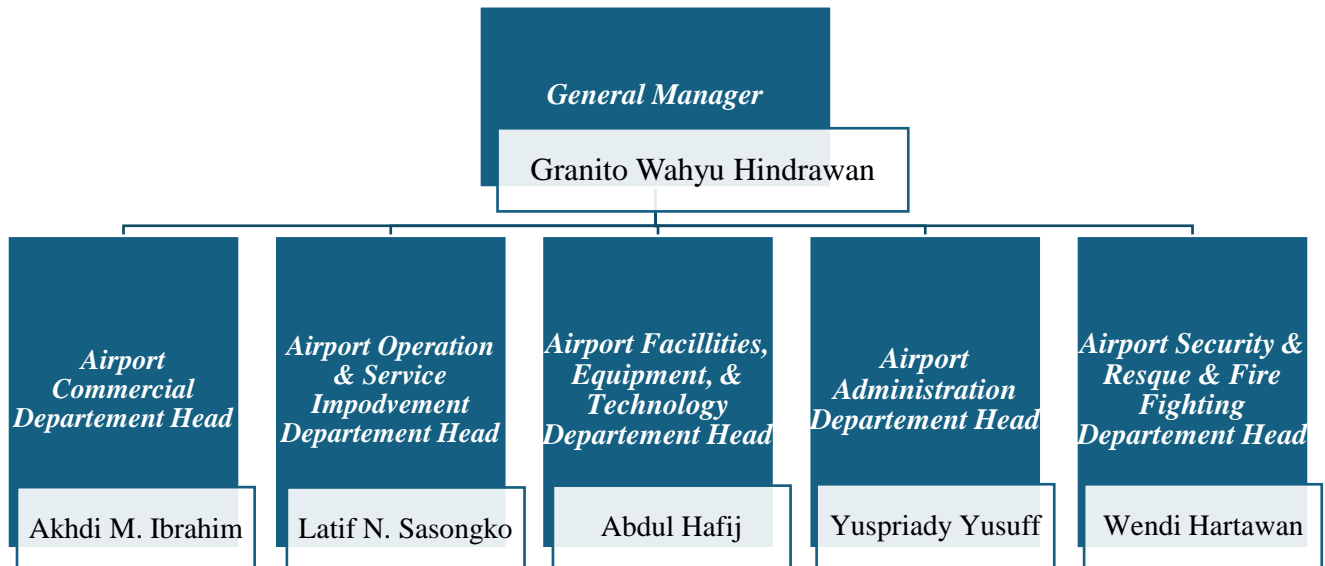
### 2.2.6 Fasilitas Sisi Darat

**Tabel 2. 10** Fasilitas Sisi Darat

<b>Materi</b>	<b>Keterangan</b>
Bangunan Terminal Penumpang	Tersedia
Bangunan Terminal Kargo	
Bangunan Kantor	
Bangunan Genset	
Bangunan CCR	
Bangunan PKP-PK	
Bangunan Work Shop	
Bangunan APP/Elektronika Bandara	
Bangunan Pompa Air	
Bangunan Pos Keamanan	LPPNPI
Bangunan Tower	
Bangunan AMSC	
Bangunan DVOR	
Bangunan NDB	

( Sumber : *Aerodrome* Manual Bandara Radin Inten II 2024)

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 2. 7** Struktur Organisasi Bandara Radin Inten II Lampung

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Bandar Udara**

Bandar udara, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, merupakan kawasan yang memiliki batasan geografis yang jelas dan dirancang khusus untuk memenuhi berbagai fungsi penerbangan. Di antaranya adalah sebagai tempat untuk pesawat mendarat dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan aktivitas bongkar muat kargo dan pos. Selain itu, bandara juga berperan penting sebagai pusat konektivitas intra dan antarmoda transportasi, dengan dukungan infrastruktur yang meliputi fasilitas keselamatan penerbangan, fasilitas keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang seperti terminal penumpang, area parkir pesawat (*apron*), sistem navigasi penerbangan, dan fasilitas pendukung operasional lainnya.

Sementara itu, menurut ICAO Annex 14 Volume II Tahun 2009, bandara didefinisikan lebih spesifik sebagai kawasan yang tidak hanya mencakup area darat atau perairan, tetapi juga melibatkan bangunan, instalasi, serta peralatan khusus. Fasilitas ini dirancang untuk mendukung semua aktivitas terkait pergerakan pesawat udara, mulai dari kedatangan, keberangkatan, hingga pergerakan di darat seperti taxiing (bergerak di landas pacu menuju terminal) dan parkir pesawat.

##### **3.1.1 Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas bandar udara dapat diklasifikasikan berdasarkan karakteristik fungsi bandar udara yaitu *originating-terminating station*, *transfer station*, atau *through station*. Fasilitas *originating-terminating station* adalah proses terhadap penumpang yang memulai atau mengakhiri perjalanan udara mereka pada bandar udara tersebut. *Transfer station* atau *connecting airport* lebih banyak melayani penumpang yang akan melanjutkan penerbangan ke bandar udara berikutnya. Jarak antar *gate/parking stand* harus sedekat mungkin satu sama lain untuk meminimalkan arus penumpang di dalam terminal dan mempersingkat waktu hubung. *Through station* mengombinasikan antara persentase jumlah penumpang

tertinggi dengan persentase jumlah penumpang terendah. Fasilitas pokok bandar udara adalah fasilitas yang wajib ada di suatu bandar udara untuk kelancaran pengoperasian bandar udara tersebut.

Fasilitas tersebut adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas sisi udara (*airside facilities*), meliputi:
  - a. Landasan pacu (*runway*)
  - b. Landasan penghubung (*taxiway*)
  - c. Area parkir pesawat atau apron
  - d. Runway end safety area (*RESA*),
  - e. Marka dan rambu, dan
  - f. Pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKPPK).
2. Fasilitas sisi darat (*landside facilities*), meliputi:
  - a. Bangunan terminal penumpang dan terminal kargo
  - b. Bangunan VIP
  - c. Bangunan administrasi dan perkantoran
  - d. Menara pengawas lalu lintas udara (*air traffic control tower*)
  - e. Bangunan meteorology
  - f. Bangunan SAR
  - g. Depo pengisian bahan bakar
  - h. Akses masuk bandar udara, dan
  - i. Marka dan rambu.
  - j. Fasilitas komunikasi penerbangan, meliputi:
    - k. Komunikasi antara stasiun penerbangan
    - l. Peralatan transmisi, dan
    - m. Peralatan komunikasi lalu lintas penerbangan.
  - n. Fasilitas alat bantu pendaratan visual (*airfield lighting system*).
  - o. Fasilitas navigasi penerbangan.

### **3.2 Antrian *Check In Counter***

Antrian merupakan suatu konsekuensi dari relatif mahal dan terbatasnya suatu fasilitas pelayanan. Antrian dapat terjadi pada berbagai tempat dan waktu, salah satunya pada loket *check-in* Bandara Radin Inten II Lampung.

Di mana proses antrian ini sendiri sebagai urutan pelaksanaan dalam pengerjaan yang saling terkait untuk menghasilkan sebuah *output*. Proses antrian sendiri secara umum dikategorikan menjadi empat struktur dasar menurut fasilitas pelayanan, yaitu:

1. *Single Channel Single Phase*: Model antrian seperti ini terdiri dari hanya satu jalur dan satu tahap pelayanan. Contohnya adalah tempat pengisian bahan bakar mini yang terdiri hanya satu jalur.
2. *Single Channel Multi Phases*: Model antrian seperti ini terdiri dari hanya satu jalur namun terdapat beberapa tahap pelayanan. Contohnya adalah proses antrian perpanjangan paspor yang terdiri dari beberapa tahap, misalnya: verifikasi berkas, pengambilan foto, dan wawancara.
3. *Multi Channels Single Phase*: Model antrian berikutnya terdiri dari beberapa jalur dan namun hanya terdapat satu tahap pelayanan. Contohnya adalah proses *check-in* di bandara.
4. *Multi Channels Multi Phases*: Model antrian ini terdiri dari beberapa jalur dan beberapa tahap pelayanan. Contohnya adalah proses penumpang pesawat menuju *boarding gate* untuk penerbangan Internasional di mana penumpang harus melewati beberapa proses yaitu pengecekan tubuh dan bagasi untuk kemudian dilanjutkan ke bagian imigrasi. Jalur atau *counter* pun tidak hanya satu, melainkan beberapa.

Dari keempat struktur di atas, seperti yang telah dijelaskan, yang menggambarkan struktur *check-in counter* suatu maskapai di bandara adalah *Multi Channels Single Phase*, yang berarti bahwa terdapat beberapa *check-in counter* untuk memproses satu jenis pelayanan, dalam hal ini adalah proses *check-in*.

*Check ini* adalah proses pelaporan dari penumpang yang merupakan kegiatan wajib sebelum melakukan keberangkatannya. Untuk melaksanakan *check in* harus dilakukan sendiri oleh penumpang pada loket *check in (check ini counter)* yang terletak di dalam terminal penumpang pada bagian keberangkatan. Kegiatan *check in* ini berfungsi untuk:

- a) Memberikan seat number (nomor tempat duduk) di pesawat yang disebut dengan *boarding pass*.

- b) Tempat penyerahan bagasi penumpang yang akan dimasukkan kedalam bagasi pesawat.
- c) Pengecekan terhadap kebenaran tiket dan masa berlakunya, identitas penumpang, pemeriksaan pasport/visa bagi penerbangan luar negeri.
- d) Tempat ini juga berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan informasi khususnya yang terkait dengan nomor kursi di pesawat, jadwal pesawat baik untuk kedatangan/keberangkatan, maupun permintaan khusus selama penerbangan serta memberikan jaminan kepada penumpang telah mengikuti aturan-aturan penerbangan.
- e) Memberikan jaminan kepada maskapai penerbangan terkait dengan keamanan selama penerbangan dengan melakukan pemeriksaan terhadap barang-barang penumpang yang dengan alasan tertentu dilarang untuk diikut sertakan dalam penerbangan.

Selain *check-in* manual, saat ini juga tersedia layanan *self check-in* dan *online check-in* yang memungkinkan penumpang melakukan *check-in* secara mandiri dan menerima *e-boarding pass*.

Konsep *check-in* pada bandara, dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis, sebagai berikut:

1. *Check-in* Terpusat (*Centralized Check-in*) Pada konsep ini penumpang dan bagasi diproses di *check-in counter* yang berlokasi dan terpusat pada satu area atau ruangan. *Check-in counter* dikelompokkan berdasarkan pembagian atas:
  - a. Maskapai
  - b. Tujuan penerbangan
  - c. Klasifikasi penumpang dan lain-lain.
2. *Check-in* terpisah (*Split Check-in*) Penempatan dialokasikan pada beberapa zona terpisah pada kompleks terminal penumpang.
3. *Check-in* pintu (*Gate Check-in*) Pada konsep ini, penumpang berikut bagasinya diarahkan langsung menuju *boarding gate* atau pintu keberangkatan serta proses *check-in* dilakukan pada lokasi di depan *boarding gate/boarding lounge* atau ruang keberangkatan yang terletak di belakang zona *check-in*.

Jenis *check-in* yang pertama adalah yang paling sering dijumpai pada sebagian besar bandara di Indonesia maupun di dunia internasional.

### **3.3 Pelayanan**

Menurut Kanedi dkk. (2017), pelayanan merujuk pada jasa yang diberikan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan. Semua ini tercermin dari sikap dan perilaku dalam memberikan layanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Sementara itu, Wibowati (2020) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan harapan orang lain, dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. Kedua definisi ini menekankan pentingnya kualitas interaksi dan respons dalam layanan untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Menurut Firmansyah (2016), pelayanan prima adalah standar layanan yang diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan. Pelayanan prima melibatkan upaya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, dengan cara menyiapkan dan mengurus segala sesuatu dengan baik sehingga pelanggan mendapatkan layanan yang melebihi harapan mereka.

### **3.4 Maskapai Citilink**

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada *segment budget traveler*. PT Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009.

Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan 33% PT Aerowisata. Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor

penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Sesuai dengan Akta No. 62 tanggal 26 Oktober 2017 mengenai Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Perubahan Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia, kepemilikan saham Citilink terdiri dari 98,65% Garuda Indonesia dan 1,35% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO designation "CTV" dan *call sign* "Supergreen". Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, di tahun 2024 Citilink telah melayani lebih dari 86 rute ke 50 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Lampung, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Manado, Jayapura, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Singapura, dan Australia.

### **3.5 Pasasi**

Pasasi bandara adalah pekerjaan yang berkaitan dengan melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, mengatur keperluan para penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat. Istilah lain dari staff pasasi bandara adalah *ground staff* atau *ground handling*. Seorang karyawan pasasi bandara bisa dari perempuan atau laki-laki. Mereka diharuskan untuk bekerja dengan sigap dan cekatan, mampu memperhatikan kondisi di sekitar dan siap untuk membantu para penumpang ketika menemui Kendala. Berikut merupakan pekerjaan dalam ruang lingkup pasasi :

1. *Ticketing dan Reservation*, merupakan departemen utama yang bertugas untuk mengurus berbagai keperluan terkait tiket konsumen. Termasuk pengecekan tiket, input data, dan lain sebagainya
2. *Check in Counter*, adalah petugas yang mempunyai kewajiban untuk mencetak *boarding pass* dan memberikan label bagasi pada penumpang sesuai dengan prosedurnya. Mereka juga perlu membantu penumpang yang kesulitan saat melakukan *check in* dan terkendala karena masalah tertentu.



3. *Services*, departemen khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan ekstra untuk penumpang berkebutuhan khusus. Penumpang yang termasuk dalam bagian ini antara lain seperti anak-anak, penumpang dengan kursi roda, penderita tunarungu, tunawicara, tunanetra, dan sebagainya
4. *Staff transfer*, bagian pasasi bandara yang memegang tanggung jawab untuk menangani penumpang dan barangnya yang akan melakukan transit atau perjalanan lanjutan
5. *Lost and found*, bagian khusus yang mengurus hal yang berkaitan dengan kehilangan barang dan barang bawaan penumpang. Bertanggung jawab untuk mengamankan barang, mengumumkannya, dan menyerahkannya kepada pemilik barang
6. *Customer relation officer*, terakhir ada bagian relasi khusus yang tugasnya mengatasi masalah yang berkaitan dengan penumpang dan penerbangannya. Selain itu, mereka juga diberikan tugas untuk menangani penumpang CIP, VIP, hingga VIIP seperti tamu penting negara, dan sebagainya

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)**

#### **4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 8 Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Berikut unit kerja yang kami dapatkan, meliputi:

- 1 Unit *Commercial* (Komersil)
- 2 Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)
- 3 Unit *Apron Movement Control* (AMC)
- 4 Unit *Aviation Security* (AVSEC)

##### **4.1.1 Prosedur Pelayanan**

###### **4.1.1.1 Terminal Inspection Service (TIS)**

*Terminal Inspection Service* (TIS) adalah unit atau layanan yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, inspeksi, dan evaluasi terhadap operasional serta fasilitas yang terdapat di terminal bandar udara. TIS memastikan bahwa semua elemen layanan di terminal, termasuk infrastruktur, teknologi pendukung, dan proses pelayanan, berfungsi sesuai dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

Menurut PM 41 Tahun 2023, pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas yang memenuhi persyaratan keselamatan, keamanan, dan pelayanan sesuai dengan standar kebutuhan dan teknis yang ditetapkan. *Terminal Inspection Service* (TIS) berperan dalam memastikan bahwa fasilitas-fasilitas ini, seperti area parkir, terminal keberangkatan, ruang tunggu, dan terminal kedatangan, berfungsi dengan baik dan sesuai dengan standar yang berlaku. Implementasi PM 41 Tahun 2023 oleh *Terminal Inspection Service* (TIS) melibatkan pengawasan menyeluruh terhadap fasilitas terminal, termasuk pemeriksaan temperatur, pencahayaan, timbangan, *lift*, eskalator, dan *conveyor belt*. Selain itu, TIS juga memantau arus penumpang untuk memastikan kelancaran operasional di terminal.

Berikut adalah daftar kegiatan petugas *Terminal Inspection Service*:

- 1) Menghidupkan AC dan eskalator.
- 2) Pengecekan kebersihan area *Curbside*, *Check-in*, *Boarding Lounge*, dan Garbarata.
- 3) Pengecekan ketersediaan chemical dan memastikan air mengalir normal di terminal.
- 4) Memastikan dan mengawasi pergerakan penumpang dari SCP 1, *Check-in*, SCP 2, dan *Boarding Lounge*.
- 5) Memastikan dan mengawasi pergerakan dari *Boarding Lounge* sampai ke Garbarata.
- 6) Pengecekan dan memastikan fasilitas (Eskalator, *Lift*, AC) berfungsi normal.
- 7) Memastikan ketersediaan troli.
- 8) Mengawasi pergerakan di area *Curbside Arrival* dan memastikan kelancaran moda transportasi.
- 9) Pengecekan dan memastikan kebersihan di area gedung terminal (lantai 1, lantai 2, toilet pria dan wanita).
- 10) Memastikan fasilitas gedung terminal (*Lift*, Eskalator, Kipas Angin) berfungsi normal.
- 11) Memastikan kebersihan area terminal.
- 12) Mematikan fasilitas (AC, Eskalator, TV) setelah penerbangan selesai.
- 13) *Standby* dan mengerjakan laporan harian, laporan kerusakan (mingguan, bulanan), mengisi form tingkat layanan bandara / LOS (*Level of Service*) serta data fasilitas dan jumlah troli.

Dalam melaksanakan tugas para petugas *Terminal Inspection Service* melakukannya dengan bergiliran. Dalam satu hari terdapat dua *shift* atau jadwal dinas yaitu, *shift* pagi (05:00 – 13:00 WIB) dan *shift* siang (13:00 – 20:00 WIB)

#### 4.1.1.1.1 Daftar Petugas Terminal Inspection Service

**Tabel 4. 1** Daftar Personil TIS

No	Nama	Jabatan
1	Trio Habibullah Omanda	<i>Supervisor</i>
2	Dian Aprilia	<i>Officer</i>
3	Bagus Prakoso	<i>Officer</i>
4	Muhammad Al Faqih	<i>Officer</i>
5	Putri Ramadhani	<i>Officer</i>
6	Daniz Fadillah	<i>Officer</i>
7	Novia Cahyawati	<i>Officer</i>

( Sumber : Kantor Unit TIS )

#### 4.1.1.2 Aviation Security (AVSEC)

*Aviation Security* (AVSEC) adalah personel keamanan penerbangan yang wajib memiliki Lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) sesuai dengan SKEP/2765/XII/2010 Bab I Butir 9, yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara sebagai bukti kompetensi untuk melaksanakan tugas pengamanan di lingkungan bandar udara.

Menurut SKEP/2765/XII/2010 Setiap penumpang, personel pesawat udara dan perorangan yang memasuki daerah keamanan terbatas harus dilakukan pemeriksaan keamanan.

Berikut ini adalah tugas dari *Aviation Security*:

1. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan pelaksanaan orang dan barang yang memasuki daerah terbatas (RPA/NPA) di terminal penumpang maupun daerah kargo termasuk terminal khusus.
2. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan penjagaan pengamanan, ketertiban umum, pengoperasian CCTV security, patroli di kawasan terminal dan airside bandara.
3. Menyiapkan, melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan kegiatan penjagaan pengamanan, ketertiban umum, patrol di kawasan non terminal, objek vital dan perkantoran.

AVSEC bertanggung jawab untuk menjaga keamanan penerbangan dengan melakukan pemeriksaan terhadap penumpang, barang bawaan, serta akses ke area terbatas, termasuk terminal penumpang, terminal kargo, dan area non-terminal. Selain itu, tugas AVSEC mencakup pengoperasian sistem keamanan seperti CCTV security, patroli di kawasan terminal dan *airside*, serta menjaga ketertiban di area vital dan perkantoran bandar udara.

Dalam menjalankan tugasnya, unit *Aviation Security* (AVSEC) didukung oleh berbagai peralatan kerja yang canggih dan spesifik, antara lain:

- 1 *Handheld Metal Detector* (HHMD) dan *Walk-Through Metal Detector* (WTMD) untuk mendeteksi logam pada penumpang dan barang bawaan.
- 2 *X-Ray Scanner* untuk mendeteksi material organik, non-organik dan metal dalam bagasi dan kargo.
- 3 Peralatan khusus untuk mendeteksi zat nuklir, biologi, kimia, dan radioaktif.
- 4 *Explosive Detector* untuk mengidentifikasi keberadaan bahan peledak.
- 5 Kendaraan patroli keamanan penerbangan untuk memantau area bandara.
- 6 Sistem pemantauan arus lalu lintas orang, kargo, pos, kendaraan, dan pesawat udara di kawasan bandara.
- 7 *Emergency Operation Centre* (EOC) sebagai pusat penanggulangan keadaan darurat.
- 8 Sistem pengendalian akses jalan masuk ke area terbatas.
- 9 *Perimeter Intrusion Detection System* (PIDS) untuk mendeteksi penyusupan di pagar pembatas area bandara.
- 10 Peralatan komunikasi keamanan untuk memastikan koordinasi yang efektif antar personel AVSEC.

Berikut ini adalah ruang lingkup wilayah kerja *Aviation Security* yang dibagi menjadi 3 bagian antara lain :

#### *1. Terminal Protection Security Section*

Pengamanan terminal di bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura Indonesia menggunakan standar operasi prosedur (SOP) yang digunakan sebagai petunjuk dalam proses pengamanan terminal.

Berikut ini adalah butir yang terkandung dalam SOP tersebut, anatara lain:

- a. Pemeriksaan ijin masuk daerah keamanan terbatas dan PAS bandar udara.
- b. Pemeriksaan khusus personel bandar udara beserta barang bawaan.
- c. Pemeriksaan barang konsesioner.
- d. Pengawasan pintu-pintu ke daerah keamanan terbatas/pintu boarding.
- e. Patroli daerah keamanan terbatas.
- f. Patroli lobby terminal.
- g. Pengoperasian CCTV.

## 2. *Non-Terminal Protection Security Section*

Pengamanan terminal di bandar udara yang dikelola oleh *Injourney* menggunakan standar operasi prosedur (SOP) yang digunakan sebagai petunjuk dalam proses pengamanan area public dan sisi udara. Berikut ini adalah butir yang terkandung dalam SOP tersebut, anantara lain:

- a. Pemeriksaan kendaraan masuk sisi udara.
- b. Pemeriksaan orang perseorangan yang masuk sisi udara.
- c. Pengamanan daerah public area.
- d. Patroli di daerah public area.
- e. Menjaga keamanan dan ketertiban publik area.
  - Pengamanan sisi udara.
  - Pengamanan perimeter.
  - Daerah kargo.

## 3. *Airport Security Screening Section Screening*

Section terbagi menjadi dua bagian, antara lain bagian PSCP dan HBSCP. PSCP adalah tempat pemeriksaan penumpang, personel pesawat udara, barang bawaan dan orang perseorangan yang akan memasuki daerah steril. Pemeriksaan tersebut dilakukan agar tidak adanya barang dilarang yang memasuki area steril. Sedangkan, HBSCP adalah tempat pemeriksaan keamanan bagasi tercatat yang akan dimuat kedalam pesawat udara.

Berikut ini adalah penjelasan tentang *Pasangger Security Check Point* dan *Hold Baggage Security Check Point*.

- a. *Pasangger Security Check Point*

Pada area ini seluruh manusia dan barang bawaan wajib diperiksa agar tidak ada barang dilarang yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum. *Pasanger Security Check Point* terletak pada pintu masuk menuju ruang tunggu. *Pasanger Security Check Point* harus memiliki minimal satu jalur pemeriksaan dan memiliki peralatan keamanan penerbangan sekurang-kurangnya:

- Mesin x-ray kabin.
- Gawang detektor logam (*Walk Through Metal Detector/ WTMD*).
- Detektor logam genggam (*Hand Held Metal Detector/ HHMD*).

Menurut Pasal 7 huruf b, SKEP/2765/XXI/2010 dalam tempat pemeriksaan keamanan atau *Pasanger Security Check Point* harus tersedia :

- Tempat tertutup untuk pemeriksaan khusus yaitu penumpang yang karena alasan kondisi kesehatan fisik, dan permintaan khusus dapat dilakukan pemeriksaan khusus di ruangan yang telah disediakan.
- Kotak transparan yang memadai dan terkunci untuk menyimpan barang dilarang (*prohibited items*) semua barang bawaan penumpang yang termasuk barang dilarang memasuki daerah steril disita sementara dan dimasukkan ke dalam kotak transparan.

Sesuai dengan Surat Edaran Nomor 6 tahun 2016 Tentang Prosedur Pemeriksaan Bagasi dan Barang Bawaan Yang Berupa Perangkat Elektronik Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara semua barang yang mengandung metal dilakukan pemeriksaan melalui x-ray dan semua penumpang wajib mengeluarkan barang bawaan diwajibkan mengeluarkan laptop dan barang elektronik penumpang dari bagasi penumpang. Semua barang yang sudah dikeluarkan dan masih mencurigakan berhak diperiksa secara manual oleh petugas AVSEC dengan meminta penumpang menghidupkan perangkat dan mengoperasikan dengan diawasi oleh petugas AVSEC.

b. *Hold Baggage Security Check Point*

merupakan tempat pemeriksaan keamanan bagasi tercatat yang digunakan untuk memeriksa bagasi tercatat yang akan dimuat ke pesawat udara yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada penumpang,

orang selain penumpang dan pesawat udara, serta mencegah terangkutnya barang-barang berbahaya (*dangerous goods*) yang tidak sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau alat peledak (*Improvised explosive device*) yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum di bandar udara. *Hold Baggage Security Check Point* berlokasi di *check-in area* setelah kegiatan lapor diri.

Berikut ini adalah prosedur pemeriksaan bagasi tercatat menggunakan mesin x-ray yang berada pada HBSCP :

- a) Operator mesin x-ray melakukan identifikasi tampilan tayangan monitor mesin x-ray dan memutuskan hasil identifikasi, yaitu :
  - Aman, apabila tidak terdapat barang-barang dilarang (*prohibited items*) berupa alat peledak (*explosive devices*) dan barang berbahaya (*dangerous goods*) yang tidak sesuai ketentuan didalam bagasi tercatat, maka bagasi tercatat dapat diserahkan ke penumpang.
  - Mencurigakan, apabila operator mesin x-ray tidak dapat mengidentifikasi tampilan gambar bagasi tercatat secara jelas, atau terdapat barang-barang (*prohibited items*) dilarang berupa alat peledak-peledak (*explosive devices*) dan barang berbahaya (*dangerous goods*) tidak sesuai ketentuan, maka operator mesin *x-ray* menginformasikan kepada pemeriksa bagasi tercatat mengenai keterangan detail dari benda yang mencurigakan untuk dilakukan pemeriksaan secara manual.
  - Berbahaya, apabila operator mesin x ray menemukan rangkaian bom (*improvised explosive device*) di dalam bagasi, maka operator mesin *x ray* menghentikan conveyor belt serta memberitahukan pengawas (*supervisor*) untuk dikoordinasikan dengan Kepolisian atau aparat keamanan lainnya.
- b) Menginformasikan kepada pemeriksa Bagasi Tercatat untuk melakukan pemeriksaan manual terhadap Bagasi Tercatat yang dicurigai.



- c) Personel *Airport Security* memberikan label *security check* pada bagasi yang dinyatakan aman.
- d) *Label security check* dipasang melintang terhadap pembukaan koper /tas atau dipasang sedemikian rupa, sehingga upaya untuk membuka koper / tas setelah tempat pemeriksaan akan menyebabkan kerusakan pada label.
- e) Dalam hal ditemukan barang-barang berbahaya (*dangerous goods*) yang tidak sesuai ketentuan yang berlaku atau barang
- f) mencurigakan saat pemeriksaan bagasi tercatat dilakukan pemeriksaan manual bagasi tercatat di depan pemiliknya.
- g) Dalam hal ditemukan alat peledak (*improvised explosive device*) saat pemeriksaan bagasi tercatat, maka temuan alat peledak (*improvised explosive device*) tersebut segera dilaporkan ke instansi terkait.
- h) bekerja mengoperasikan mesin *x-ray* paling lama 40 menit (terus menerus), lalu berpindah ke posisi lain sekurang-kurangnya 60 menit dan kemudian dapat mengoperasikan mesin *x-ray* kembali.

#### 4.1.1.2.1 Personil *Aviation Security*

**Tabel 4. 2** Daftar Personil Avsec

No	Nama	Jabatan
1	Danis Firdaus	<i>Chief</i>
2	Gatot Indra Agusta	<i>Chief</i>
3	Chandra Septian Wibowo	<i>Chief</i>
4	Mohamad Taufik	<i>Chief Assistant</i>
5	Bangkit Indra Prakarsa	<i>Chief Assistant</i>
6	Makomam Mahmuda	<i>Chief Assistant</i>
7	Alfa Riduan Ramdani	<i>Airport Security Supervisor</i>
8	Mohamad Fredi	<i>Airport Security Supervisor</i>
9	Haningtyas Eka Puspita	<i>Airport Security Supervisor</i>
10	Dwi Ronaldo Putra	<i>Airport Security Supervisor</i>
11	Andri Ruswendi	<i>Airport Security Supervisor</i>
12	Erwin Wijaya	<i>Airport Security Supervisor</i>

13	Herlina Hikmaini	<i>Airport Senior Security</i>
14	Agung Yulianto	<i>Airport Security</i>
15	Bachtiar Pilar Meditian	<i>Airport Security</i>
16	Dedi Yanto	<i>Airport Security</i>
17	Deni Sukoco	<i>Airport Security</i>
18	Dusrin Simarmata	<i>Airport Security</i>
19	Dwi Wibowo	<i>Airport Security</i>
20	Eka Novi Dianti	<i>Airport Security</i>
21	Enjang Pangestu	<i>Airport Security</i>
22	Firdiansyah	<i>Airport Security</i>
23	Galih Hermawan	<i>Airport Security</i>
24	Hanif Damayanti	<i>Airport Security</i>
25	Ibnu Adi Pratama	<i>Airport Security</i>
26	Johan Sulistiawan	<i>Airport Security</i>
27	Julian Pribadi	<i>Airport Security</i>
28	Misroji	<i>Airport Security</i>
29	Muhammad Irvan Ramadhan	<i>Airport Security</i>
30	Panji Prayoga	<i>Airport Security</i>
31	Raihana Miftah	<i>Airport Security</i>
32	Refa Kurnia Ramadhan	<i>Airport Security</i>
33	Rendi Merliawan	<i>Airport Security</i>
34	Ridho Kurnianto	<i>Airport Security</i>
35	Rio Prayoga	<i>Airport Security</i>
36	Septio Yasmir Azis	<i>Airport Security</i>
37	Trio Suseno	<i>Airport Security</i>
38	Yudha Yudistira	<i>Airport Security</i>
39	Ade Kurniawan	<i>Airport Security</i>
40	Eko Pujiono	<i>Airport Security</i>
41	Aswan Syairulloh	<i>Airport Security</i>
42	Muhamad Ichsan Darmawan	<i>Airport Security</i>

43	Rahmad Hidayat	<i>Airport Security</i>
44	Yakub Siddiq	<i>Airport Security</i>
45	Enggar Gianto	<i>Airport Security</i>
46	Indah Fajar Sari	<i>Airport Security</i>
47	Erwin Arif	<i>Airport Security</i>
48	Meibi Shalfana L.K	<i>Airport Security</i>
49	Ilmi Hayati Puji Lestari	<i>Airport Security</i>
50	Ahmad Rusli	<i>Airport Security</i>
51	Khanisa Annisa Delovita	<i>Airport Security</i>
52	Wahyu Bella Sari	<i>Airport Security</i>
53	Ade Putra Wijaya	<i>Airport Security</i>
54	Rafi Irvan	<i>Airport Security</i>
55	Evan Miyanto	<i>Airport Security</i>
56	Riki Riyadi	<i>Airport Security</i>
57	Ernes Wamesa	<i>Airport Security</i>
58	Yudha Oktama	<i>Airport Security</i>
59	Hudi Pranata	<i>Airport Security</i>
60	Herlina Efendi	<i>Airport Security</i>
61	Syela Ayu Destri Putri	<i>Airport Security</i>

( Sumber : Kantor Unit Avsec )

#### **4.1.1.3 Apron Movement Control (AMC)**

*Apron Movement Control* (AMC) adalah unit yang bertanggung jawab untuk mengatur, mengawasi, dan memastikan keselamatan serta efisiensi aktivitas di area *apron* bandara. *Apron* sendiri merupakan area di sisi udara (*airside*) bandara yang digunakan untuk kegiatan seperti parkir pesawat, bongkar-muat bagasi dan kargo, pengisian bahan bakar, penumpang naik-turun dari pesawat, dan kegiatan perawatan ringan pesawat udara.

Unit AMC memiliki tugas sebagai penanggung jawab kegiatan pelayanan operasi penerbangan, pengawasan pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan, orang dan kebersihan di daerah sisi udara serta pencatatan data penerbangan.

Sedangkan fungsi unit AMC adalah pengkoordinasian, pelayanan, dan pengawasan yang meliputi :

1. Menjamin keselamatan dan kelancaran pergerakan kendaraan dan orang serta pengaturan yang tepat dan baik setiap pergerakan.
2. Mengatur pergerakan pesawat udara dengan tujuan untuk menghindarkan adanya tabrakan (*ground collision*) antar pesawat udara dan antar pesawat udara dengan *obstacle*.
3. Mengatur masuknya pesawat udara ke *apron* dan mengkoordinasikan pesawat udara yang keluar di *apron* dengan *Aerodrome Control* (ADC/Tower).
4. Menjamin *apron* dalam keadaan siap dan aman untuk digunakan serta bebas dari *Foreign Object Debris* (FOD) dan sampah.
5. Pelayanan Pemanduan Parkir Pesawat Udara (*Marshalling*).
6. Pelayanan Pencatatan Data Penerbangan.
7. Pelayanan uji laik kendaraan dan *Ground Support Equipment* (GSE).
8. Pelayanan uji laik kendaraan dan *Ground Support Equipment* (GSE) yang beroperasi di sisi udara.
9. Pengkoordinasian dan penertiban lalu lintas kendaraan, keamanan dan kebersihan di sisi udara (*Airside*).
10. Pelayanan penyuluhan dan evaluasi terhadap pemohon Tanda Izin Mengemudi (TIM).

Jumlah petugas AMC berjumlah 7 personel, dengan pembagian 1 hari terdiri dari 2 shift yaitu *shift* pagi (05:00 – 13:00 WIB) dan *shift* siang (13:00 – 20:00 WIB) dalam satu dinas shift terdiri dari 1 petugas AMC dan 1 operator *Aviobridge* ditambah dengan 1 petugas yang bekerja dengan jadwal office hour (08:00 – 17:00 WIB).

#### 4.1.1.3.1 Personil *Apron Movement Control*

**Tabel 4. 3** Daftar Personel Unit AMC

No	Nama	Jabatan
1	Fajar Amir Khoiri	<i>Supervisor</i>
2	Feru Marando	<i>Supervisor</i>
3	Juni Jatisa Pasoga	<i>Supervisor</i>

4	Rahmat Hidayat	<i>AMC Officer</i>
5	Restu Devita	<i>Operator Avio</i>
6	Almir Mukhammadan	<i>Operator Avio</i>
7	Didik Andrian	<i>Operator Avio</i>


( Sumber : Kantor Unit AMC )

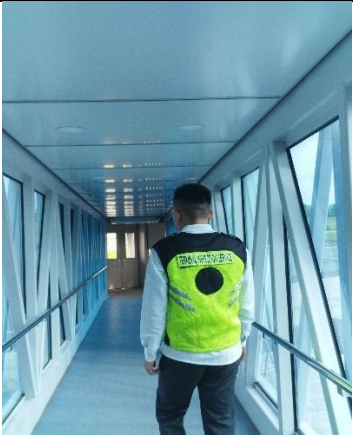



#### 4.1.2 Deskripsi Jurnal Aktifitas OJT





##### 4.1.2.1 Unit *Terminal Inspection Service* ( TIS )




Kegiatan penulis selama melakukan kegiatan *On the Job Training* pada unit *Terminal Inspection Service* yang penulis laksanakan pada rentang waktu 6 januari 2025 hingga 21 januari 2025. Adapun kegiatan penulis lampirkan dalam bentuk table berikut :

**Tabel 4. 4** Journal Aktivitas OJT Mahasiswa pada Unit TIS

Kegiatan	Dokumentasi
1. Menyalakan <i>air conditioner</i> (AC) dan eskalator.	

<p>2. Pengecekan kebersihan area <i>curbside</i>, <i>check-in</i>, <i>boarding lounge</i>, dan garbarata.</p>	
<p>3. Pengecekan ketersediaan <i>chemical</i> dan memastikan air mengalir normal di terminal.</p>	
<p>4. Pengecekan dan memastikan fasilitas (Eskalator, <i>Lift</i>, AC) berfungsi normal.</p>	
<p>5. Memastikan ketersediaan troli.</p>	

<p>6. Mengawasi pergerakan di area <i>curbside arrival</i> dan memastikan kelancaran moda transportasi.</p>	
<p>7. Pengecekan dan memastikan kebersihan di area gedung terminal (lantai 1, lantai 2, toilet pria dan wanita).</p>	
<p>8. Memastikan fasilitas gedung terminal (<i>Lift</i>, Eskalator, Kipas Angin) berfungsi normal.</p>	
<p>9. Memastikan kebersihan area terminal.</p>	

10. Mematikan fasilitas (AC, Eskalator, TV) setelah penerbangan selesai.	
11. <i>Standby</i> dan mengerjakan laporan harian, laporan kerusakan (mingguan, bulanan), mengisi form tingkat layanan bandara / LOS ( <i>Level of Service</i> ) serta data fasilitas dan jumlah troli.	
12. Mengikuti kegiatan pemantauan fasilitas di area terminal keberangkatan, kedatangan dan juga ruang tunggu serta seluruh area di bandar udara seperti suhu, cahaya, <i>air conditioner</i> , <i>escalator</i> , kebersihan fasilitas, ketersediaan air, dan kelayakan fasilitas.	

#### 4.1.2.2 Unit Aviation Security ( Avsec )


Kegiatan penulis selama melakukan kegiatan *On the Job Training* pada unit Avsec yang penulis laksanakan pada rentang waktu 22 Januari 2025 hingga 7 February 2025. Adapun kegiatan penulis lampirkan dalam bentuk table berikut :

**Tabel 4. 5** Journal Aktivitas OJT Mahasiswa pada unit Avsec

Kegiatan	Dokumentasi
----------	-------------




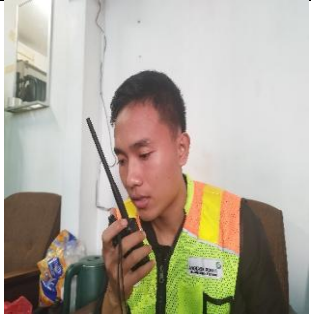

<p>Pengamanan perimeter.</p>	
<p>PTD (<i>Person and Travel Document</i>) dalam Pemeriksaan Identitas.</p>	
<p>Melakukan pengaturan lalu lintas penumpang dan barang bawaan yang akan di periksa mesin x-ray dengan didampingi oleh para petugas avsec.</p>	
<p>Ikut melakukan pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang yang terdeteksi membawa <i>dangerous goods</i> dengan didampingi oleh para petugas avsec.</p>	




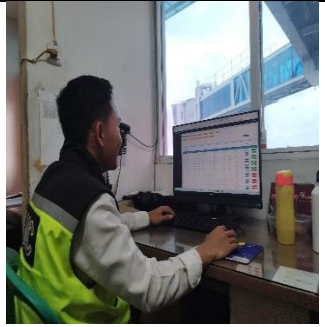

Membantu melakukan proses pengaturan lalu lintas kendaraan ketika dalam jam padat dengan didampingi petugas avsec.	
--	--

#### 4.1.2.3 Unit *Apron Movement Control* (AMC)



Kegiatan penulis selama melakukan kegiatan *On the Job Training* pada unit AMC yang penulis laksanakan pada rentang waktu 10 february 2025 hingga 25 february 2025. Adapun kegiatan penulis lampirkan dalam bentuk table berikut :

**Gambar 2. 8** Jurnal Aktivitas OJT Mahasiswa Pada Unit AMC

Kegiatan	Dokumentasi
Mempelajari pemahaman terkait <i>Apron Movement Control</i> (AMC), definisi, tugas, fungsi, serta peraturan dan fasilitas pendukungnya.	
Mempelajari cara menggunakan HT untuk berkomunikasi dengan <i>Tower</i> atau unit terkait yang akan memasuki <i>apron</i> .	
Mempelajari cara membuat laporan harian <i>Apron Movement Control</i> .	

<p>Mempelajari <i>plotting parking stand</i> pesawat udara.</p>	
<p>Membantu mengawasi pergerakan penumpang di daerah <i>apron</i></p>	
<p>Membantu dalam pengisian data <i>delay</i> pada setiap maskapai perharinya</p>	
<p>Melakukan proses <i>pairing</i> nomor penerbangan melalui website OASYS.</p>	
<p>Melakukan pengisian data waktu <i>on-block</i> dan <i>off-block</i> pesawat udara serta <i>docking undocking aviobridge</i> melalui <i>MOT sheet</i></p>	

<p>Mengamati dan memahami cara kerja personel (AMC, <i>Ground Handling</i>, <i>Operator Aviobridge</i>).</p>	
<p>Melakukan <i>docking</i> dan <i>undocking</i> <i>aviobridge</i> dengan didampingi oleh <i>aviobridge operator</i>.</p>	
<p>mempelajari proses <i>pushback</i> pesawat serta <i>towing</i> untuk reposisi pesawat udara.</p>	
<p>Melaksanakan kegiatan patroli <i>apron</i> sesuai jadwal dengan didampingi oleh petugas.</p>	

Melaksanakan kegiatan <i>marshalling</i> (pemanduan parkir pesawat udara) dengan didampingi oleh <i>supervisor</i> AMC dan personel <i>Ground Handling</i> .	
Mengikuti kegiatan uji kelaikan <i>Ground Support Equipment (Ramp Check)</i> jenis <i>motorize</i> dan <i>non-motorize</i> yang digunakan untuk pelayanan terhadap pesawat udara.	

#### 4.2 Jadwal *On The Job Training* (OJT)

OJT bagi taruna/i MTU 8 di Bandar Udara Radin Inten II Lampung berlangsung dari 6 Januari 2024 hingga 28 February 2024. Kegiatan OJT mengikuti jam kerja resmi, yaitu lima hari kerja mulai pukul 07.30 WIB hingga 16.30 WIB, dengan libur pada akhir pekan. Namun, jadwal tersebut dapat menyesuaikan arahan dari *supervisor* di masing-masing unit.

Adapun rincian jadwal kegiatan berdasarkan pembagian unit, sebagai berikut:

**Tabel 4. 6** Jadwal Kegiatan *On the Job Training*

JADWAL <i>ON THE JOB TRAINING</i> TARUNA/TARUNI POLTEKBANG SURABAYA						
JURUSAN MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA (MTU)						
UNIT PENEMPATAN						
NO	NAMA	NIT	6 JAN s/d 21 JAN	22 JAN s/d 7 FEB	10 FEB s/d 25 FEB	26 FEB s/d 14 MARET
1	RACHEL RUMBIAK	30622022	TIS	AVSEC	AMC	KOMERSIL
2	I MADE DENNY T	30622087				
3	AISYAH WINDA N.	30622077	AVSEC	AMC	TIS	
4	ZIDANE TANJUNG	30622045				



5	TRIA REZA PUTRI	30622073	AMC	TIS	AVSEC	
6	ABIYYU FARAS K	30622051				

#### 4.3 Permasalahan

Antrian panjang di *counter check-in* maskapai Citilink di Bandara Radin Inten II Lampung menjadi masalah yang cukup signifikan, hampir setiap penerbangan citilink diantaranya setiap hari senin, selasa ,rabu, jumat dan sabtu antara pukul 10:00 pagi, Antrian yang ramai selalu terlihat mengakibatkan gangguan pada jalur penumpang, bahkan menyebabkan penutupan jalur utama menuju boarding gate hingga menutup *counther check-in* lain. Penempatan *counter* Citilink yang berada di posisi nomor 19 dan 20, yang terletak di ujung terminal, semakin memperburuk masalah ini. Penumpang yang telah selesai melakukan *check-in* seringkali kesulitan untuk Kembali. Akibatnya, terjadi penurunan efisiensi operasional, peningkatan waktu tunggu, dan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.



**Gambar 4. 1** Antrian Panjang pada *counter check-in* citilink

Untuk itu penulis ingin mencari tahu faktor-faktor apa saja yang menyebabkan antrian Panjang pada counter *check-in* maskapai citilink. Penulis menggunakan beberapa regulasi sebagai bahan evaluasi, serta wawancara kepada pihak-pihak dilapangan untuk memperkuat laporan terhadap permasalahan ini.

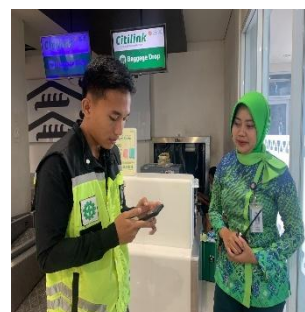
#### 4.3.1 Wawancara

Untuk memperkuat pelaporan ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pihak pasasi maskapai citilink diantaranya Mbak Sesdynata selaku petugas pasasi *staff counter checkin* maskapai citilink dan Ibu Ifani Rismawati selaku *supervisor staff counter check-in* maskapai citilink serta Bapak Seto selaku manajer maskapai citilink di Bandara Radin Inten II Lampung.

1. Bagaimana kondisi antrean di *counter check-in* Citilink saat jam sibuk apakah antrean panjang sering terjadi?
2. Dari pengalaman anda, apa faktor utama yang menyebabkan antrean di *counter check-in* jadi padat?
3. Biasanya, berapa lama waktu yang dibutuhkan satu penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in* di *counter* Citilink?
4. Apa saja yang bisa mempercepat atau justru memperlambat proses *check-in* di *counter*?
5. Menurut anda, apakah penempatan *counter check-in* citilink pada *counter checkin* 19 dan 20 sekarang sudah efektif untuk melayani penumpang? Atau ada kendala yang sering terjadi?
6. Apakah area *counter check-in* cukup luas untuk penumpang bergerak dengan nyaman saat antre?
7. Adakah saran yang bisa disampaikan kepada pihak manajemen bandara terkait perbaikan yang dapat dilakukan agar system *check-in* bisa lebih lancar?



**Gambar 4. 3** Wawancara Penulis Dengan *Supervisor* Petugas Pasasi



**Gambar 4. 2** Wawancara Penulis Dengan Petugas Pasasi



**Gambar 4. 4** Wawancara dengan manajer maskapai citilink

**Tabel 4. 7** Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Petugas Pasasi	Supervisor Petugas Pasasi	Manajer Maskapai Citilink
1.	bagaimana kondisi antrean di <i>counter check-in</i> Citilink saat jam sibuk apakah antrean panjang sering terjadi?	Iya, karena citilink memiliki <i>counter check-in</i> hanya 2 dengan jumlah penumpang 180 ,sedangkan garuda dengan 162 penumpang memiliki 4 <i>counter check-in</i> .	Antrian Panjang biasanya terjadi 1 jam setelah open <i>checkin</i> , saat baru dibuka masih lancar karena datangnya tidak berbarengan, 1 jam setelah <i>open checkin</i> baru biasanya ramai.	Antrian Panjang iya terutama jam sibuk, karena kita <i>counter check-in</i> cuman 2 jadi terbatas, kalau dilihat dari lion group mereka bisa di bagi-bagi jadi akan lebih merata.
2.	Dari pengalaman anda, apa faktor utama yang menyebabkan antrean di <i>counter check-in</i> jadi padat?	Biasanya dari penumpang yang kelebihan bagasi sehingga harus melakukan pengurangan bagasi yang menyebabkan penumpang kembali keantrian belakang.	Kendalanya di penumpang karena Penumpang datang mendekati pesawat landing. Seharusnya penumpang <i>domestic check-in</i> 2 jam sebelum keberangkatan.	Pertama <i>Counter check-in</i> tersedia cuman 2 dan biasanya kita ada kendala teknis timbangan <i>counter check-in</i> 20 yang perlu di setting dan printer <i>error</i> sehingga butuh waktu beberapa detik.



3.	Biasanya, berapa lama waktu yang dibutuhkan satu penumpang untuk menyelesaikan proses <i>check-in</i> di <i>counter</i> Citilink?	Biasanya 1 hingga 2 menit . berbeda beda tergantung beberapa faktor seperti penumpang yang berbarengan, waktu penanganannya akan lebih lama.	<i>Check-in</i> Itu harus ada standarnya, di citilink paling lama 2- 3 menit.	Kalau sesuai <i>manual book</i> kita, waktu yang diperlukan penumpang untuk <i>check-in</i> paling lama yaitu 2-3 menit dan maksimal 3 menit. per -penumpang.
4.	Apa saja yang bisa mempercepat atau justru memperlambat proses <i>check-in</i> di <i>counter</i> ?	Identitas menjadi faktor penghambat tersendiri karena setiap penumpang terkadang membawa bayi dan anak-anak yang belum memiliki KTP dan biasanya menggunakan KIA dan KK sebagai bukti identitas, namun biasanya tidak dibawa dan perlu menghubungi orang rumah. Kadang terdapat juga nama yang tidak sesuai KTP.	Yang biasanya mempercepat proses <i>check-in</i> adalah penumpang yang sudah melakukan <i>checkin online</i> mereka tidak perlu lapor ke counter <i>check-in</i> dan bisa langsung keatas dengan <i>boarding pass</i> yang ada di web dan yang memperlambat proses <i>check-in</i> penumpang masih ada bagasi dan perlu <i>check-in</i> lagi.	Sistem dan internet dapat mempengaruhi proses <i>check-in</i> kalau sistemnya cepat maka prosesnya cepat, kalau dijakarta cepat kalau disini jauh dari kota agak lambat. sama penumpang yang <i>first flight</i> dan perlu diarahkan.

5.	Apakah penempatan <i>counter check-in</i> citilink pada <i>counther checkin</i> 19 dan 20 sekarang sudah efektif untuk melayani penumpang? Atau ada kendala yang sering terjadi?	Iya memang masih kurang, Kendalanya timbangan rusak dan sering <i>eror</i> di counter 20. printer juga sering rusak. kemarin timbangan counter 19 dan 20 juga sudah di Ganti oleh pihak bandara namun masih selalu <i>error</i> .	Karena kita jadi satu <i>conveyor</i> dengan garuda sehingga tidak bisa begabung ke lion group Karena dapat mempersulit pemindahan bagasi. Efektif atau tidaknya <i>counter check-in</i> citilink pada urutan 19 dan 20 itu menjadi pertimbangan <i>airlinenya</i> bukan <i>ground handling</i> sehingga kita <i>ground handling</i> hanya bisa menjalankan saja.	Kendala pasti ada tapi sejauh ini sudah efektif ,kendala setiap hari pasti ada tapi kita harus cari mitigasinya . biasanya kalau dari <i>flow</i> baliknya yang susah karena kita dipojok posisinya.
6.	Apakah area <i>counter check-in</i> cukup luas untuk penumpang bergerak dengan nyaman saat antre?	Tidak karena letaknya di pojok untuk maskapai citilink yang memiliki kapasitas penumpang yang banyak.	Area <i>counter check-in</i> 19 dan 20 terlalu sempit karena paling pojok sehingga penumpang susah untuk kembali ke jalur berikutnya.	Dilihat dari layoutnya banyak tiang tiang yang mengganggu, kalau areanya lebih luas kita bisa atur- atur <i>flow</i> nya sedikit.
7.	Adakah saran yang bisa disampaikan kepada pihak manajemen	Mungkin timbangan di counter 20 bisa diganti agar tidak memperlambat proses <i>check-in</i> .	Untuk saran kedepannya Kalau bisa semua <i>counter</i> bisa terisi jadi satu computer unit sistem	Dari mesin timbangan menjadi salah satu masalah sudah lama, dari bandara juga udah cepat untuk

	bandara terkait perbaikan yang dapat dilakukan agar system <i>check-in</i> bisa lebih lancar?		counter bisa dipakai untuk maskapai yang berbeda. Dulu sudah dapat di sosialisasikan terkait penggunaan <i>counter checkin</i> yang tidak terpaku dengan maskapai mungkin kedepannya bisa diterapkan sehingga mempermudah <i>ground handling</i> jika ramai penumpang.	memperbaiki namun tetap berulang-ulang terutama timbangan yang 20.
--	---	--	--	--

Dari Beberapa pertanyaan yang penulis ajukan penulis menyimpulkan kedua jawaban narasumber dibawah :

1. Bagaimana kondisi antrean di *counter check-in* Citilink saat jam sibuk apakah antrean panjang sering terjadi?

Kesimpulan :

Antrean panjang sering terjadi, terutama satu jam setelah *check-in* dibuka, karena Citilink hanya memiliki dua *counter check-in* dengan jumlah penumpang yang cukup banyak.

2. Dari pengalaman anda, apa faktor utama yang menyebabkan antrean di *counter check-in* jadi padat?

Kesimpulan :

Faktor utama yang mempengaruhi kelancaran *check-in* adalah penumpang yang membawa kelebihan bagasi, datang mendekati waktu keberangkatan, serta kendala teknis seperti timbangan dan printer yang sering bermasalah.

3. Biasanya, berapa lama waktu yang dibutuhkan satu penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in* di counter Citilink?

Kesimpulan :

Waktu *check-in* rata-rata berkisar antara 1 hingga 3 menit per penumpang, tergantung jumlah bagasi, kesiapan dokumen, serta kondisi sistem dan jaringan.

4. Apa saja yang bisa mempercepat atau justru memperlambat proses *check-in* di *counter*?

Kesimpulan :

Identitas penumpang dan internet pada system dapat mempengaruhi lamanya waktu *check-in* sedangkan penumpang yang lebih dulu *check-in online* akan mempercepat proses *check-in*.

5. Apakah penempatan *counter check-in* citilink pada *counter checkin* 19 dan 20 sekarang sudah efektif untuk melayani penumpang? Atau ada kendala yang sering terjadi?

Kesimpulan :

Fasilitas *counter check-in* masih terdapat kendala seperti timbangan yang masih *error* dan printer yang tidak jarang rusak dan beberapa kendala lainnya namun sejauh ini masih bisa dicari mitigasinya, penempatan *counter check-in* citilink harus satu *conveyor* dengan garuda dan sudah menjadi Keputusan dari maskapai.

6. Apakah area *counter check-in* cukup luas untuk penumpang bergerak dengan nyaman saat antre?

Kesimpulan :

Lokasi *counter check-in* pada 19 dan 20 yang dipojok ditambah memiliki banyak tiang membuat kesulitan penumpang kembali setelah *check-in* serta dari petugas sulit untuk mengatur *flow* antrian dari penumpang.

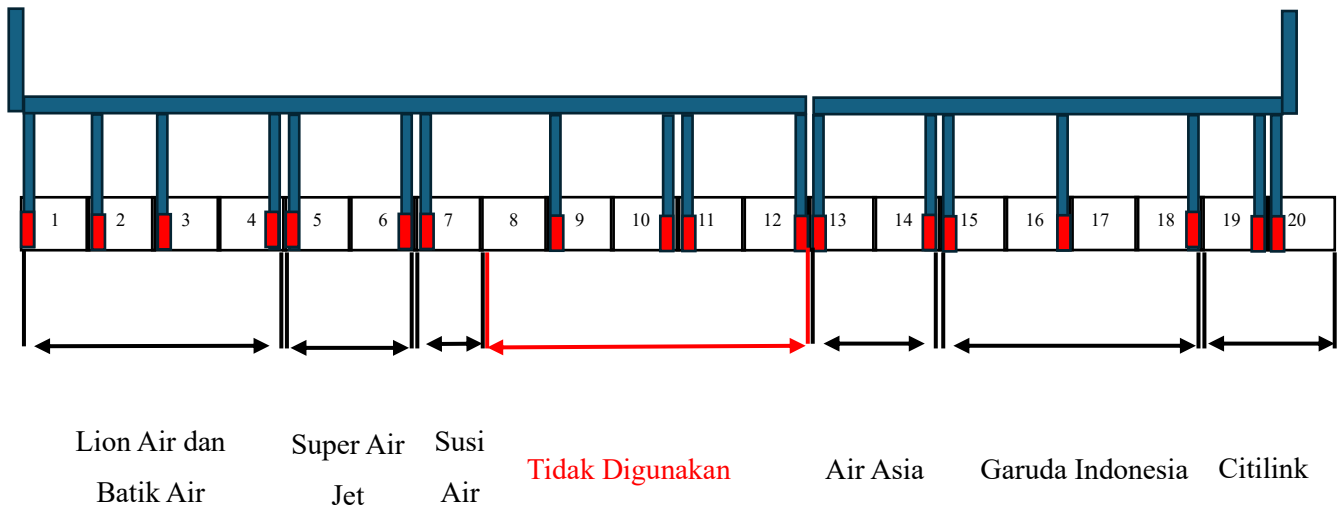
7. Adakah saran yang bisa disampaikan kepada pihak manajemen bandara terkait perbaikan yang dapat dilakukan agar system *check-in* bisa lebih lancar?

Kesimpulan :

Disarankan untuk memperbaiki timbangan di *counter check-in* 20 serta mengoptimalkan penggunaan *counter* yang terintegrasi agar lebih fleksibel

untuk berbagai maskapai guna mempercepat proses *check-in* dan mengurangi antrean.

#### 4.3.2 Layout Check-in Counter



**Gambar 4. 5** Layout Counter Check-in

Dari *layout chek-in counter* eksisting pada Bandar Udara Radin Inten II Lampung memiliki 7 maskapai penerbangan yang memiliki *check-in* counter, diantaranya Lion Air, Batik Air, Susi Air, Super Air jet, Citilink, Garuda Indonesia, Air Asia dengan jumlah *check-in* counter sebanyak 20 counter. Berikut jumlah dan nomor *check-in counter* pada penerbangan domestik :

**Tabel 4. 8** Counter Check-in Per Maskapai

No	Nama Maskapai	Jumlah Counter	No Counter
1	Lion Air Batik Air	4	1-4
2			
3	Super Air Jet	2	4-6
4	Susi Air	1	7
5	Tidak digunakan	5	8-12
6	Air Asia	2	13-14
7	Garuda	4	15-18
8	Citilink	2	19-20

JUMLAH		20	
--------	--	----	--

(sumber : Perhitungan penulis)

#### 4.3.3 Standar waktu proses pelayanan *check-in*

Dibuktikan dengan penumpukan penumpang saat penulis melakukan perhitungan waktu pelayanan counter *check-in*, penumpang yang mengantri hingga membentuk barisan *latter* L menandakan kurangnya manajemen antrian yang maksimal pada counter *check-in* maskapai citilink.



**Gambar 4. 6** Penulis melakukan perhitungan proses *check-in*



**Gambar 4. 7** Terjadi penumpukan penumpang

Dijelaskan pada PM 30 tahun 2021 Tentang Standar pelayanan minimal penumpang angkutan udar Bab V number 4 tentang Pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (*check-in*) poin J bahwa standar waktu proses pelayanan *check-in* yaitu 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per Penumpang.

Pada laporan ini penulis mengambil 100 sampel pada *counter check-in* 19 dan 20 dari 183 penumpang pada jam sibuk yang melakukan penerbangan pada hari sabtu 15 februari 2025 untuk mengukur berapa estimasi waktu yang diperlukan untuk melayani proses *check-in* per penumpang. Penulis melakukan perhitungan didampingi dengan rekan penulis untuk mengukur proses pelayanan di *counter check-in* 19 dan 20.

**Tabel 4. 9** Waktu Proses *Check-in* Perpenumpang

Orang Ke	Wakto Proses <i>Check-in</i>	Pax < 2 menit 30 detik
----------	------------------------------	------------------------

	19	20	19	20
1	01:44	02:26	Sesuai standar	Sesuai standar
2	01:20	02:36	Sesuai standar	Tidak sesuai
3	01:57	01:58	Sesuai standar	Sesuai standar
4	01:35	01:52	Sesuai standar	Sesuai standar
5	02:03	01:43	Sesuai standar	Sesuai standar
6	01:39	02:07	Sesuai standar	Sesuai standar
7	01:02	01:56	Sesuai standar	Sesuai standar
8	01:02	02:33	Sesuai standar	Tidak sesuai
9	01:02	02:12	Sesuai standar	Sesuai standar
10	01:38	02:19	Sesuai standar	Sesuai standar
11	01:40	01:31	Sesuai standar	Sesuai standar
12	01:20	01:40	Sesuai standar	Sesuai standar
13	01:37	00:42	Sesuai standar	Sesuai standar
14	01:07	01:43	Sesuai standar	Sesuai standar
15	01:50	01:31	Sesuai standar	Sesuai standar
16	01:00	01:20	Sesuai standar	Sesuai standar
17	02:51	01:17	Tidak sesuai	Sesuai standar
18	01:46	02:43	Sesuai standar	Tidak sesuai
19	01:22	00:57	Sesuai standar	Sesuai standar
20	02:01	01:00	Sesuai standar	Sesuai standar
21	00:57	01:45	Sesuai standar	Sesuai standar
22	02:09	01:26	Sesuai standar	Sesuai standar
23	01:35	01:55	Sesuai standar	Sesuai standar
24	01:25	01:10	Sesuai standar	Sesuai standar
25	01:03	02:31	Sesuai standar	Tidak sesuai
26	01:45	01:24	Sesuai standar	Sesuai standar
27	01:14	01:24	Sesuai standar	Sesuai standar
28	01:40	02:50	Sesuai standar	Tidak sesuai
29	02:43	00:31	Tidak sesuai	Sesuai standar
30	01:52	00:58	Sesuai standar	Sesuai standar
31	02:26	00:52	Sesuai standar	Sesuai standar
32	01:45	00:42	Sesuai standar	Sesuai standar
33	02:39	00:38	Tidak sesuai	Sesuai standar
34	01:20	01:32	Sesuai standar	Sesuai standar
35	01:26	01:22	Sesuai standar	Sesuai standar
36	01:27	01:23	Sesuai standar	Sesuai standar
37	01:20	02:21	Sesuai standar	Sesuai standar
38	01:30	02:30	Sesuai standar	Tidak sesuai
39	01:23	02:37	Sesuai standar	Tidak sesuai
40	01:57	01:40	Sesuai standar	Sesuai standar
41	01:43	01:01	Sesuai standar	Sesuai standar

42	01:30	01:20	Sesuai standar	Sesuai standar
43	00:45	02:40	Sesuai standar	Tidak sesuai
44	01:45	01:35	Sesuai standar	Sesuai standar
45	01:35	01:23	Sesuai standar	Sesuai standar
46	01:37	00:55	Sesuai standar	Sesuai standar
47	02:11	01:25	Sesuai standar	Sesuai standar
48	01:02	00:34	Sesuai standar	Sesuai standar
49	01:58	02:21	Sesuai standar	Sesuai standar
50	02:11	02:29	Sesuai standar	Sesuai standar
Rata- Rata	01:38			

(Sumber : Perhitungan Penulis )

Di dapati dari pengukuran yang telah penulis lakukan masih ada proses *check-in* yang melebihi dari standar yang telah di tentukan ini disebabkan dari beberapa faktor yang di jelaskan saat wawancara dan pengamatan penulis diantaranya penumpang yang belum melakukan *check-in online* ,penambahan bagasi tercatat dari penumpang, habisnya kertas untuk mencetak *boarding pass* sehingga butuh pergantian, Penumpang yang tidak membawa identitas, serta rusaknya timbangan juga menjadi faktor penyebab lamanya proses *check-in*.

#### 4.3.4 Kapasitas *check-in counter*

*Check in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan, jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Dan definisi dari *check in* area adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check in counter*, luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Sedangkan untuk dimensi ruang terminal untuk *check-in* pada Bandar Udara Radin Inten II Lampung adalah 880 m<sup>2</sup> (total dari 7 maskapai penerbangan domestik yang memiliki *counter check-in*).

Untuk mendapatkan jumlah penumpang pada jam sibuk (*peak hour*) pada Maskapai Citilink, diperoleh dari jumlah penumpang maksimum pada saat penulis melakukan perhitungan proses *check-in* per penumpang dalam satu penerbangan tersebut yaitu 100 orang dari 183 orang dari penerbangan tersebut. Jumlah *check-in counter* dipengaruhi jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh suatu



bandar udara. Terkait dengan hal tersebut maka jumlah *check-in counter* dapat dihitung berdasarkan SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara dan SKEP 347 THN 1999 Standar Rancang Bangun Dan Atau Rekayasa Fasilitas Dan Peralatan Bandar Udara dengan rumus sebagai berikut :

$$N = \left( \frac{a + b}{60} \right) \times t1_{counter} (+10\%)$$

N = jumlah meja

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer

t1 = waktu pemrosesan *check-in* per-penumpang

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah meja ( N ) sebagai berikut :

$$N = \left( \frac{a + b}{60} \right) \times t1_{counter} (+10\%)$$

$$N = \left( \frac{100 + 0}{60} \right) \times 1,63 (+10\%)$$

$$N = 1,66 \times 1,63 (+10\%)$$

$$N = 2,7 + 10\% = 2,97$$

(Setara 3 *Check – in Counter* )

**Tabel 4. 10** Standar kebutuhan jumlah *Check-in Counter*

<b>Terminal</b>	<b>Jumlah <i>Check-in Counter</i></b>
Kecil	$\leq 3$
Sedang	3 – 5
Menengah	5 – 22
Besar	22 - 66

Sumber : Dirjen Perhubungan Udara No : SKEP/77/VI/2005

#### **4.4 Penyelesaian Masalah**

##### **4.4.1 Penyelesaian Masalah Sementara**

##### **4.4.1.1 Check-in Online**

*Check-in online* merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh maskapai Citilink untuk memudahkan penumpang dalam proses *check-in* sebelum tiba di bandara. Layanan ini memungkinkan penumpang untuk melakukan *check-in* melalui situs web resmi atau aplikasi *mobile* Citilink dalam rentang waktu tertentu sebelum keberangkatan. Dengan adanya fasilitas *check-in online*, proses keberangkatan menjadi lebih efisien dan nyaman. Adapun aturan dan prosedur *web check-in* citilink seperti di bawah :

- a. *Web Check-in* dibuka mulai 48 jam hingga 30 menit sebelum waktu keberangkatan. Khusus untuk keberangkatan dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta, batas waktu maksimal *check-in* adalah hingga 45 menit sebelum waktu keberangkatan.
- b. *Web Check-in* hanya diperbolehkan untuk tiket yang sudah dikonfirmasi / sudah lunas dibayar / tidak memiliki tagihan tertunda.
- c. Untuk validasi, *Web Check-in* memerlukan Kode *Booking* (6 digit) dan Nama Belakang Penumpang. Pastikan kembali nama penumpang yang tertulis di tiket Anda.
- d. Penumpang harus berada di ruang tunggu 40 menit sebelum waktu keberangkatan (sesuai yang tertera pada *boarding pass*).
- e. *Web Check-in* dan *Mobile Check-in* tidak berlaku untuk penerbangan internasional, keduanya hanya berlaku untuk penerbangan domestik.
- f. *Counter check-in* dibuka 2 jam sebelum keberangkatan dan akan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan untuk penerbangan domestik serta 1 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan internasional.
- g. Anda harus membeli tiket baru jika tidak melakukan *check-in* minimal 30 menit sebelum keberangkatan untuk penerbangan domestik, 45 menit

sebelum keberangkatan dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dan 1 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan internasional.

- h. Penumpang harus berada di ruang tunggu 40 menit sebelum waktu keberangkatan (sesuai yang tertera pada *boarding pass*).
  - i. Penerbangan internasional dapat melakukan *check-in* langsung di konter *check-in* di bandara.
  - j. Penumpang diharapkan tiba di bandara keberangkatan 3 jam sebelum keberangkatan karena proses pemeriksaan dokumen medis selama pandemi COVID-19.
1. Keuntungan *Check-In Online* bagi *Counter Check-In*.
    - a. lebih banyak penumpang yang *check-in online*, antrean di *counter check-in* menjadi lebih singkat dan tertib.
    - b. Petugas dapat lebih fokus menangani penumpang dengan kebutuhan khusus atau yang belum melakukan *check-in online*.
    - c. Dengan berkurangnya antrean, ruang di area *check-in* dapat digunakan lebih optimal.
    - d. Penumpang yang sudah *check-in online* hanya perlu menyerahkan bagasi tanpa melalui proses *check-in* manual.
  2. Keuntungan *check-In online* bagi Penumpang
    - a. Penumpang tidak perlu mengantre lama di *counter check-in* dan dapat langsung menuju pemeriksaan keamanan.
    - b. *Check-in* lebih awal memungkinkan penumpang memilih kursi yang diinginkan sesuai ketersediaan.
    - c. Dengan *boarding pass* yang sudah dimiliki, penumpang hanya perlu tiba di bandara tepat waktu untuk pemeriksaan keamanan dan menaruh bagasi.
    - d. *Check-in* dapat dilakukan dari mana saja, seperti dari rumah atau kantor, tanpa perlu datang lebih awal ke bandara.
    - e. Penumpang yang telah *check-in online* memiliki kemungkinan lebih besar untuk tetap mendapatkan kursi di pesawat.

Meskipun layanan *check-in online* telah tersedia dan memberikan berbagai kemudahan bagi penumpang, pada kenyataannya masih banyak yang belum mengetahui atau memahami cara penggunaannya. Akibatnya, sebagian besar penumpang tetap memilih untuk melakukan *check-in* langsung di konter bandara, yang sering kali menyebabkan antrean panjang dan membutuhkan waktu lebih lama.

Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi mengenai *check-in online* perlu ditingkatkan agar lebih banyak penumpang yang menyadari manfaatnya. Dengan *check-in online*, penumpang dapat menghemat waktu, mengurangi risiko keterlambatan akibat antrean panjang, serta memperoleh pengalaman perjalanan yang lebih nyaman. Selain itu, penerapan *check-in online* yang lebih luas juga dapat membantu pihak bandara dalam mengelola arus penumpang dengan lebih efisien.

Melalui kampanye informasi yang lebih masif, seperti melalui media sosial, website resmi maskapai, serta papan informasi di bandara, diharapkan semakin banyak penumpang yang beralih ke *check-in online*. Dengan demikian, proses perjalanan udara dapat menjadi lebih praktis, efisien, dan nyaman bagi semua pihak. seperti contoh pada gambar 4.7 dengan menggunakan *platform* you tube.



**Gambar 4. 8** Contoh sosialisasi *check-in online*

( Sumber : <https://www.youtube.com/shorts/5YIU4sXQEms> )

#### **4.4.1.2 Pemasangan Q Line**

Untuk mengatasi antrian panjang di counter *check-in* Citilink di Bandara Radin Inten II Lampung adalah dengan menerapkan *Q-line* (pembatas antrian) guna mengatur pola antrian agar lebih tertib dan tidak menyebar secara acak. Jalur masuk

dan keluar antrian juga perlu ditentukan dengan jelas agar penumpang dapat langsung diarahkan dari pintu terminal dan memiliki akses yang lebih lancar menuju ruang tunggu tanpa menghambat pergerakan penumpang lainnya. Selain itu, perlu adanya petugas yang mengarahkan penumpang serta papan informasi untuk memperjelas alur antrian. Namun, penerapan *Q-line* ini memiliki beberapa kekurangan, seperti potensi menghalangi akses ke counter maskapai lain, meningkatkan kepadatan di area *check-in*, serta kesulitan dalam mengelola antrian saat jam sibuk.



**Gambar 4. 9** Pemasangan Q Line oleh petugas TIS

( Sumber : Dokumentasi unit TIS )

#### **4.4.2 Penyelesaian masalah jangka Panjang**

##### **4.4.2.1 Pembenahan Peralatan Pendukung Operasional**

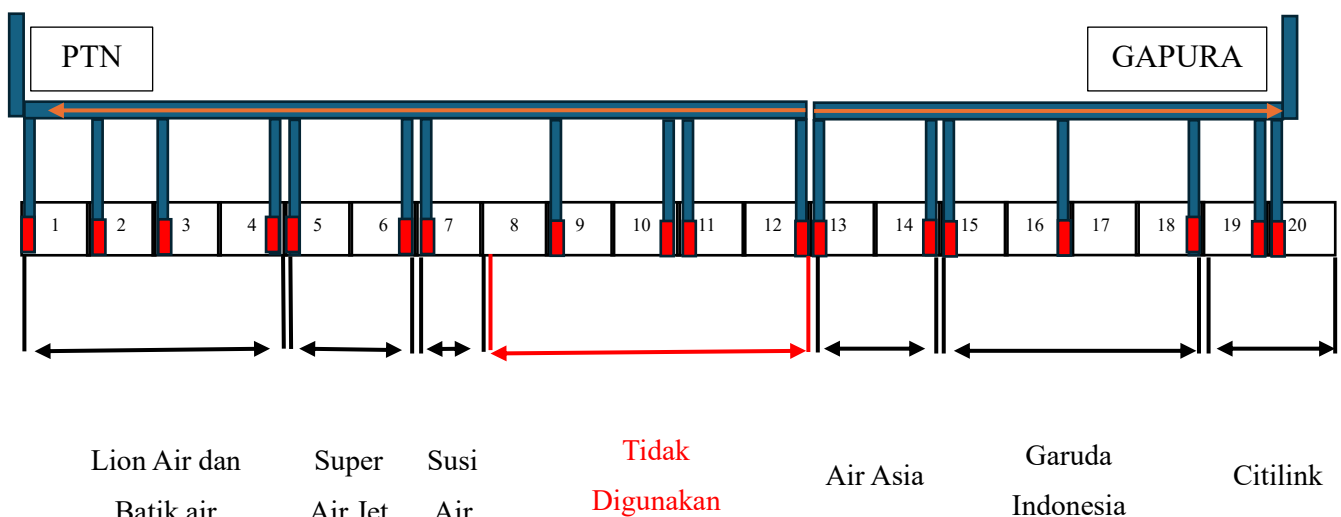
Dalam operasional *check-in* maskapai Citilink di Bandara Radin Inten II Lampung, salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah penanganan bagasi yang menyebabkan antrean panjang, terutama pada jam sibuk. Faktor utama yang memperlambat proses *check-in* adalah kelebihan bagasi penumpang yang mengharuskan mereka untuk mengurangi barang bawaannya sebelum dapat melanjutkan proses *check-in*. Hal ini menyebabkan penumpang harus kembali ke antrean, yang pada akhirnya memperpanjang waktu pelayanan di *counter check-in*.

Selain itu, peralatan teknis seperti timbangan dan printer di *counter* 19 dan 20 sering mengalami *error*, yang memperlambat proses timbang bagasi serta pencetakan boarding pass dan bag tag. Meskipun pihak bandara telah mengganti timbangan, masalah tersebut masih terus berulang, dan printer yang sering mengalami gangguan menyebabkan waktu tunggu penumpang semakin lama.

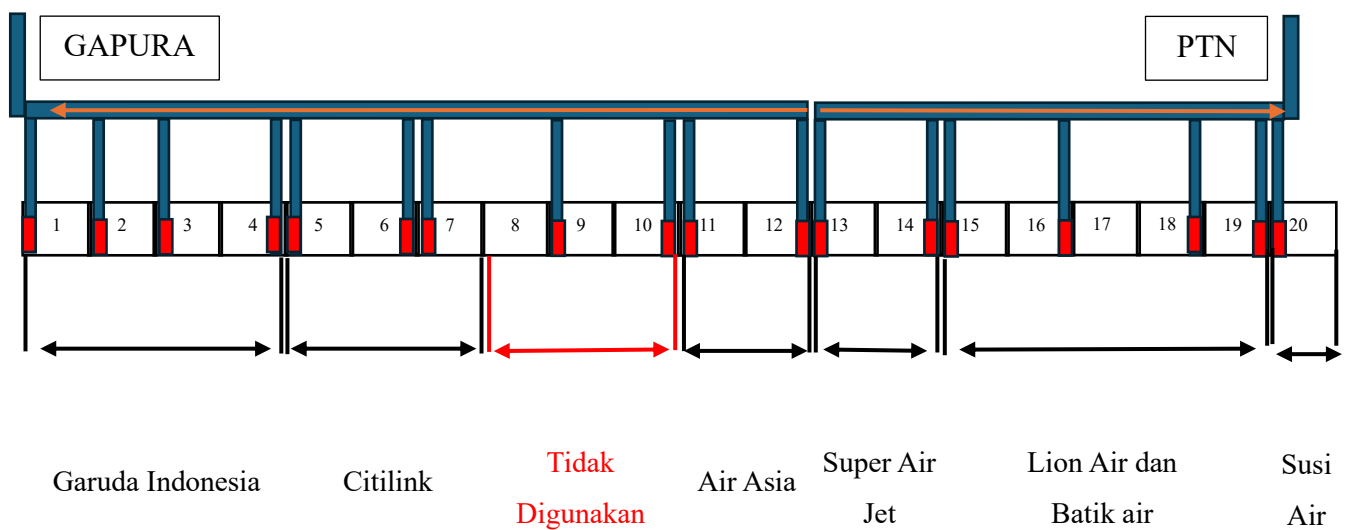
Untuk mengatasi kendala tersebut, beberapa langkah pembenahan yang dapat diterapkan adalah memastikan timbangan dan printer di *counter* 19 dan 20 selalu dalam kondisi optimal dengan melakukan pemeriksaan dan perawatan rutin guna mencegah *error* yang berulang. Selain itu, perlu disediakan perangkat cadangan agar operasional tidak terganggu jika terjadi kerusakan dadakan.

#### 4.4.2.2 Penataan ulang Counter Check-in

Sementara itu, untuk solusi jangka panjang, perlu dilakukan penambahan serta penataan ulang lokasi *counter check-in* Citilink agar lebih strategis dan mudah diakses sehingga dapat membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan kelancaran alur penumpang. Berikut merupakan saran penulis untuk penataan lokasi *counter check-in* di bandara Radin Inten II Lampung pada gambar 4.9 dan 4.10 :



**Gambar 4. 10** Layout Counter Check-in sebelum diubah



**Gambar 4. 11** *Layout Counter Check-in* sesudah diubah

Dari evaluasi penempatan yang penulis lakukan, maskapai yang menggunakan layanan *ground handling* Gapura bertukar pada *conveyor* yang mengarah ke kiri dari *counter check-in* 1 hingga 12. Untuk maskapai yang menggunakan jasa *Ground Handling* PTN menggunakan *conveyor* yang mengarah ke kanan pada *counter check-in* 13 hingga 20. Untuk lebih jelasnya di atur pada table 4.11 dibawah :

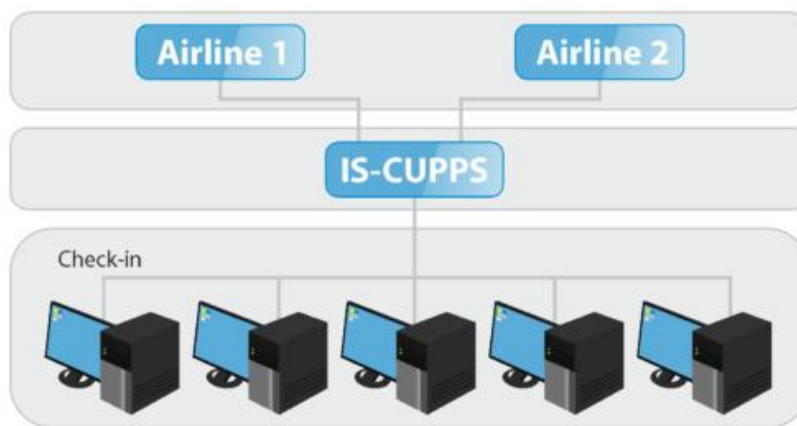
**Tabel 4. 11** Urutan *Counter Check-in* per maskapai

No	Nama Maskapai	Jumlah Counter	No Counter
1	Garuda Indonesia	4	1-4
2	Citilink	3	5-7
3	Tidak digunakan	3	8-10
4	Air Asia	2	11-12
5	Super Air Jet	2	13-14
6	Lion air dan Batik air	5	15-19
7	Susi Air	1	20
JUMLAH		20	

( Sumber : Perhitungan penulis )

#### 4.4.2.3 Penerapan system CUPPS

Bandara Radin Inten II Lampung terus berkembang dalam meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah *Common Use Passenger Processing System* (CUPPS), sebuah sistem yang memungkinkan berbagai maskapai berbagi fasilitas *check-in*, *boarding gate*, dan kiosk *check-in*. Dengan CUPPS, bandara dapat mengoptimalkan penggunaan ruang dan fasilitas, mengurangi antrian, serta meningkatkan pengalaman penumpang.



**Gambar 4. 12** Sistem CUPPS

( Sumber : [https://integral.lv/products/passanger\\_service/cupps/](https://integral.lv/products/passanger_service/cupps/) )

Sistem ini menggantikan metode konvensional di mana setiap maskapai memiliki counter sendiri, yang sering menyebabkan area *check-in* tidak efisien dan penuh antrean. Dengan CUPPS, semua maskapai dapat menggunakan *counter* mana saja yang tersedia, tergantung pada jadwal penerbangan, sehingga operasional menjadi lebih fleksibel dan terstruktur.

##### 1. Cara kerja CUPPS dan komponen CUPPS

CUPPS bekerja dengan mengintegrasikan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan bersama oleh semua maskapai yang beroperasi di bandara. Beberapa komponen utama dalam sistem ini meliputi:

- a. Terminal komputer yang dapat digunakan oleh berbagai maskapai di *counter check-in* dan *boarding gate*.



- b. Perangkat lunak yang menghubungkan aplikasi maskapai dengan perangkat keras bandara. Seperti printer *boarding pass*, printer *bag tag*, pemindai paspor, dan timbangan bagasi.
- c. Menyimpan dan mengelola informasi penerbangan serta data penumpang secara *real-time*.

## 2. Integrasi CUPPS dengan *Baggage Handling System* (BHS)

Selain meningkatkan efisiensi *check-in* dan *boarding*, CUPPS juga diintegrasikan dengan *Baggage Handling System* (BHS). BHS adalah sistem otomatis yang menangani pergerakan bagasi dari *counter check-in* hingga pesawat, serta dari pesawat ke area klaim bagasi saat kedatangan.

Proses integrasi CUPPS dan BHS meliputi:

- a. Saat penumpang *check-in* di *counter*, sistem CUPPS mengirimkan data bagasi ke BHS.
- b. Bagasi melewati pemindaian *X-ray* sebelum diteruskan ke sistem penyortiran otomatis.
- c. BHS mengarahkan bagasi ke *conveyor belt* yang sesuai dengan penerbangan penumpang.

## 3. Manfaat CUPPS bagi Bandara dan Maskapai

Keuntungan bagi Bandara Radin Inten II Lampung:

- a. Mengurangi jumlah *counter* yang menganggur dan meningkatkan kapasitas pelayanan tanpa perlu ekspansi terminal.
- b. Maskapai dapat menggunakan *counter* secara fleksibel, menghindari penumpukan antrean di area *check-in*.
- c. Bandara tidak perlu menyediakan *counter* khusus untuk setiap maskapai, cukup mengelola satu sistem terpadu.

Keuntungan bagi Maskapai:

- a. Setiap maskapai dapat menggunakan *counter* mana saja yang tersedia sesuai kebutuhan.
- b. Proses *check-in* dan *boarding* lebih cepat dengan sistem otomatis yang terintegrasi.

- c. Dengan pengelolaan *check-in* yang lebih cepat dan efisien, maskapai dapat menghindari keterlambatan akibat antrian panjang.

#### 4. Tantangan Implementasi CUPPS di Bandara Radin Inten II

Meskipun menawarkan banyak keuntungan, penerapan CUPPS juga menghadapi beberapa tantangan, seperti:

- a. Setiap maskapai memiliki sistem yang berbeda, sehingga perlu integrasi yang baik agar semua dapat berjalan lancar.
- b. Petugas bandara dan maskapai harus memahami penggunaan sistem ini agar operasional berjalan optimal.
- c. Implementasi sistem memerlukan investasi dalam perangkat keras, perangkat lunak, serta infrastruktur jaringan.
- d. Data penumpang dan maskapai harus dilindungi dengan sistem keamanan yang kuat untuk mencegah kebocoran informasi.

Penerapan CUPPS di Bandara Radin Inten II Lampung merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan sistem ini, bandara dapat mengoptimalkan fasilitas, mengurangi antrian, dan meningkatkan fleksibilitas operasional. Maskapai pun mendapatkan keuntungan dalam bentuk pengurangan biaya operasional, peningkatan efisiensi layanan, serta pengalaman penumpang yang lebih baik. Meskipun ada tantangan dalam penerapan, dengan perencanaan dan pelatihan yang tepat, sistem CUPPS dapat menjadi solusi yang efektif untuk mendukung pertumbuhan industri penerbangan di Bandara Radin Inten II Lampung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB IV**

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Radin Inten II Lampung memberikan pengalaman nyata dalam memahami operasional bandara, disetiap sektor unit selama penulis melakukan *On The Job Training* banyak masalah yang penulis dapati khususnya saat penulis berada pada unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Berdasarkan masalah yang penulis dapati *counter check-in* citilink yang terletak di pojok pada *counter* 19 dan 20 hampir sering terlihat ramai, ini berdampak pada efisiensi pelayanan. Beberapa faktor yang memperburuk kondisi ini adalah jumlah *counter* yang kurang, seringnya gangguan teknis seperti kerusakan timbangan dan printer, serta kurangnya sosialisasi terkait *check-in online* kepada penumpang.

Selain itu, penempatan *counter* di lokasi yang kurang strategis membuat alur pergerakan penumpang terganggu, sehingga menurunkan kenyamanan pengguna bandara. Untuk itu penulis menemukan beberapa Solusi dalam laporan ini diantaranya mengedukasi penumpang terkait perlunya melakukan *check-in online* sebelum keberangkatan, pemberian *Q Line* agar lebih mudah mengatur pola antrian serta mengubah peletakan pola pada secara keseluruhan di *counter check-in* Bandara Radin Inten II Lampung. Penelitian ini juga menemukan bahwa penerapan konsep *Common Use Passenger Processing System* (CUPPS) dapat menjadi solusi optimal, di mana *counter* dapat digunakan lebih fleksibel oleh berbagai maskapai sesuai kebutuhan operasional.

##### **5.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)**

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Radin Inten II Lampung memberikan pengalaman yang berharga bagi taruna dalam memahami operasional bandara secara langsung. Selama periode OJT, taruna mendapatkan wawasan mendalam terkait berbagai unit kerja di bandara, seperti *Terminal*

*Inspection Service (TIS), Aviation Security (Avsec), Apron Movement Control (AMC), dan Unit Komersial.*

Melalui kegiatan ini, penulis mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata. Selain itu, OJT juga memberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam operasional bandara, sehingga meningkatkan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara profesional.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Terhadap BAB IV**

Dari Kesimpulan diatas, penulis menyarankan untuk Bandar Udara Radin Inten II dapat meningkatkan efektivitas operasional di area *check-in*, disarankan adanya evaluasi terhadap sistem antrian dengan menerapkan teknologi yang lebih modern, seperti *Common Use Passenger Processing System (CUPPS)* atau sistem pemetaan aliran penumpang yang lebih efektif. Selain itu, perlu dilakukan kajian ulang terhadap lokasi *counter check-in* agar lebih strategis dan memudahkan pergerakan penumpang. Koordinasi yang lebih baik antara maskapai, pengelola bandara, dan petugas lapangan juga diperlukan untuk memastikan pelayanan *check-in* berjalan optimal.

Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi lebih intensif mengenai fasilitas *check-in online* kepada penumpang melalui media digital, pengumuman di bandara, maupun pendampingan langsung oleh petugas di lapangan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan operasional *check-in* di Bandara Radin Inten II Lampung dapat lebih optimal, meningkatkan kepuasan pengguna jasa, serta mendukung kelancaran keseluruhan operasional bandara.

### **5.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On The Job Training (OJT)***

Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan OJT di masa mendatang, beberapa saran dapat dipertimbangkan, seperti peningkatan pembekalan lisensi sebelum OJT agar taruna lebih siap dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, pelaksanaan OJT bisa diterapkan sekali dengan periode 5 bulan agar pemahaman mahasiswa selama melaksanakan OJT bisa terserap secara optimal dan mendukung

mahasiswa agar lebih banyak mendapatkan waktu dalam pembuatan laporan dan tugas akhir. Pendampingan selama taruna tiba di lokasi OJT juga tidak kalah penting agar taruna bisa mendapatkan pemahaman terkait tugas dan lebih terarah dalam melaksanakan kegiatan di lapangan sesuai dengan kurikulum yang telah ditentukan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan pelaksanaan OJT di masa mendatang dapat berjalan lebih efektif, memberikan manfaat yang lebih optimal bagi taruna, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor transportasi udara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Citilink Company Profile*. (n.d.). <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Dewi, A. S. (2024). *Analisis Penggunaan Common Use Check-In System (CUCS) pada Check-In Counter di Jam Sibuk Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon*.
- Ensiklopedia Dunia. (n.d.). *Bandar Udara Internasional Radin Inten II*.  
[https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bandar\\_Udara\\_Internasional\\_Radin\\_Inten\\_II](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bandar_Udara_Internasional_Radin_Inten_II)
- ICAO Annex 14, Aerodrome.
- International Civil Aviation Organization. (2009). *Aerodromes Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation Volume I Aerodrome Design and Operations (Fifth Edition)*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*.
- Kurniawan, A. (2019). *Kajian Kebutuhan Check-In Counter Domestik Pada Jam Sibuk (Peak Hour) Dengan Menggunakan Service Time Di Bandar Udara International Minangkabau Padang*.
- PM 41 TAHUN 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara (2023).
- Politeknik Penerbangan Surabaya. (2024). *Buku Pedoman On Job Training*.
- SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan (2010).
- SKEP/77/VI/2005 Tentang Tentang Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, Pub. L. No. SKEP/77/VI/2005 (2005).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (2009).
- PT Angkasa Pura Solusi. (n.d.). *Pengadaan & Pengelolaan Fasilitas COMMON USE PASSENGER PROCESSING SYSTEM (CUPPS)*.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Tiba di bandara



## Lampiran 2. Perhitungan dengan stop watch





