

**PERAN TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DALAM  
PENGAWASAN FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL DI  
BANDARA UDARA INTERNASIONAL JUANDA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) II  
Tanggal 19 Januari – 13 Maret 2026**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD IRHAM FAUZI**  
**NIT. 30623041**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2026**

**PERAN TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DALAM  
PENGAWASAN FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL DI  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA  
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) II  
Tanggal 19 Januari – 13 Maret 2026**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD IRHAM FAUZI**  
**NIT. 30623041**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERAN TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DALAM PENGAWASAN FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL

Oleh:  
MUHAMMAD IRHAM FAUZI  
NIT. 30623041

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



Mengetahui  
Airport Operation and Services Division  
Bandar Udara Internasional Juanda

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Budi Ariyanto.

BUDI ARIYANTO  
NIP. 202404055

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan On The Job Training telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 10 bulan 3 tahun 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On The Job Training

Tim Penguji,



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan menyelesaikan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi membantu demi kelancaran *On the Job Training* yang telah dilaksanakan, khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Ahmad Barawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara.
5. Laksamana Pertama (TNI) Muhammad Tohir, General Manager PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya, yang telah memberikan kesempatan emas untuk mengikuti *On the Job Training*.
6. Bapak Budi Ariyanto, Bapak Aswin Anzhari, Bapak Hendro Vivandry, dan Bapak Kolonel Achmad Zainuri, para manajer yang memberikan wawasan dan arahan dalam berbagai aspek operasional Bandara Internasional Juanda Surabaya.
7. Ibu Lusiana Dewi Kusumayati, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing *On The Job Training*.
8. Bapak Septian Dwi Nugroho, selaku pembimbing di airport pada saat *On The Job Training*
9. Bapak Herwin Novarizky selaku supervisor grup D *Airport Operation Landside and Terminal* selama pelaksanaan *On The Job Training*.
10. Seluruh Dosen dan Civitas akademika Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama berada di kampus.
11. Rekan-rekan taruna OJT yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung.

Rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang sama-sama berjuang dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama untuk adik-adik yang akan melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional Juanda selanjutnya.

Sidoarjo, 10 Maret 2026



MUHAMMAD IRHAM FAUZI

NIT. 30623041



## DAFTAR ISI

|                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| JUDUL HALAMAN.....                                                      | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                                 | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                 | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                                     | iv   |
| DAFTAR ISI .....                                                        | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                     | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                                       | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                   | x    |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                 | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                | 1    |
| 1.2 Maksud dan Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....  | 5    |
| 1.2.1 Maksud Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT) .....            | 5    |
| 1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....            | 5    |
| BAB 2 PROFIL LOKASI OJT .....                                           | 7    |
| 2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....             | 7    |
| 2.2 Profil PT Angkasa Pura.....                                         | 9    |
| 2.3 Data Umum .....                                                     | 10   |
| 2.3.1 Bandara Internasional Juanda.....                                 | 10   |
| 2.3.2 Fasilitas Sisi Udara .....                                        | 11   |
| 2.3.3 Layout Bandara Internasional Juanda.....                          | 12   |
| 2.3.4 Fasilitas Terminal.....                                           | 12   |
| 2.4 Penjelasan Logo PT. Angkasa Pura Indonesia .....                    | 13   |
| 2.5 Visi, Misi dan Nilai PT. Angkasa Pura Indonesia .....               | 13   |
| 2.6 Struktur Organisasi Perusahaan .....                                | 14   |
| 2.7 Jadwal On The Job Training Angkasa Pura .....                       | 17   |
| BAB 3 TINJAUAN TEORI .....                                              | 18   |
| 3.1 Konsep Dasar Bandar Udara .....                                     | 18   |
| 3.1.1 Pengertian Bandar Udara.....                                      | 18   |
| 3.1.2 Fungsi dan Peran Bandar Udara Dalam Sistem Transportasi Udara.... | 18   |
| 3.1.3 Unsur dan Area Bandar Udara (Airside dan Landside).....           | 19   |
| 3.1.4 Kedudukan Terminal dalam Sistem Kebandarudaraan.....              | 20   |
| 3.2 Terminal Penumpang Bandara Udara .....                              | 20   |
| 3.2.1 Pengertian Terminal Penumpang .....                               | 20   |
| 3.2.2 Fungsi Terminal Penumpang .....                                   | 21   |
| 3.2.3 Klasifikasi Terminal dan Bandar Udara.....                        | 22   |
| 3.2.4 Area Operasional Terminal .....                                   | 23   |
| 3.2.5 Standar Teknis dan Regulasi Terminal Penumpang.....               | 24   |
| 3.3 Konsep Pengawasan dalam Operasional Terminal .....                  | 24   |
| 3.3.1 Pengertian Pengawasan .....                                       | 24   |
| 3.3.2 Tujuan Pengawasan dalam Operasional Terminal .....                | 26   |
| 3.3.3 Bentuk-Bentuk Pengawasan dalam Operasional Terminal.....          | 27   |
| 3.4 Fasilitas Terminal Bandar Udara.....                                | 29   |
| 3.4.1 Pengertian Fasilitas Terminal .....                               | 29   |
| 3.4.2 Jenis-Jenis Fasilitas Terminal .....                              | 30   |
| 3.4.3 Standar Pelayanan Fasilitas di Terminal.....                      | 32   |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.4 Indikator Kelayakan dan Pengawasan Fasilitas.....              | 32 |
| 3.5 Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Terminal .....                 | 33 |
| 3.5.1 Pengertian Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.....                 | 33 |
| 3.5.2 Prinsip Pelayanan Publik di Bandar Udara.....                  | 34 |
| 3.5.3 Standar Pelayanan Terminal Penumpang .....                     | 35 |
| 3.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....             | 36 |
| 3.5.5 Indikator Pelayanan Terminal.....                              | 37 |
| 3.6 Terminal Inspection Service (TIS) .....                          | 37 |
| 3.6.1 Pengertian Terminal Inspection Service (TIS) .....             | 37 |
| 3.6.2 Kedudukan dan Tanggung Jawab TIS dalam Operasional Terminal..  | 38 |
| 3.6.3 Ruang Lingkup Pengawasan oleh TIS.....                         | 39 |
| 3.6.4 Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan oleh TIS .....                | 40 |
| 3.6.5 Indikator Kinerja TIS dalam Pengawasan Terminal.....           | 41 |
| 3.7 Kerangka Pemikiran.....                                          | 41 |
| BAB 4 PELAKSANAAN OJT .....                                          | 43 |
| 4.1 Pembagian Wilayah Kerja Terminal Inspection Service (TIS) .....  | 43 |
| 4.1.1 Area Kedatangan dan Lobby .....                                | 43 |
| 4.1.2 Area Keberangkatan dan Lobby .....                             | 44 |
| 4.1.3 Ruang Tunggu Gate 1–6 .....                                    | 45 |
| 4.1.4 Ruang Tunggu Gate 7–13 .....                                   | 45 |
| 4.2 Pengawasan Perbaikan dan Gangguan Teknis Fasilitas Terminal..... | 46 |
| 4.3 Pelaksanaan Pengawasan Proyek Renovasi Fasilitas Terminal .....  | 48 |
| 4.4 Pengawasan Ketertiban dan Perilaku Penumpang .....               | 50 |
| 4.5 Pelayanan Informasi kepada Penumpang.....                        | 52 |
| 4.6 Sistem Pelaporan harian Terminal Inspection Service (TIS) .....  | 54 |
| BAB 5 PENUTUP .....                                                  | 57 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                 | 57 |
| 5.2 Saran.....                                                       | 58 |
| 5.2.1 Bagi Unit Terminal Inspection Service (TIS).....               | 58 |
| 5.2.2 Bagi Pengelola Bandar Udara.....                               | 59 |
| 5.2.3 Bagi Institusi Pendidikan.....                                 | 59 |
| 5.2.4 Bagi Mahasiswa Selanjutnya.....                                | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                 | 61 |
| LAMPIRAN.....                                                        | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....         | 7  |
| Gambar 2. 2 Apron A,B, dan C Bandar Udara Internasional Juanda..... | 12 |
| Gambar 2. 3 Layout Bandara Internasional Juanda .....               | 12 |
| Gambar 2. 4 Jadwal OJT TIS Bandar Udara Internasional Juanda.....   | 17 |
| Gambar 3. 1 Kernagka Pemikiran .....                                | 42 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Data Umum Bandar Udara Internasional Juanda.....         | 10 |
| Tabel 2. 2 Daftar Fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda ..... | 12 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pengawasan Proyek di T2.....                        | 62 |
| Lampiran 2 Pengawasan Suhu dan Kepadatan Penumpang di T2.....  | 63 |
| Lampiran 3 Pengawasan Fasilitas dan Penertiban Penumpang ..... | 64 |
| Lampiran 4 Monitoring Kegiatan Maintenance .....               | 65 |



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri penerbangan, baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik, memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan sektor perhubungan udara di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, yang disebabkan oleh berbagai kepentingan seperti bisnis, pariwisata, dan kebutuhan lainnya, menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam industri ini. Keselamatan penerbangan merupakan aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan dalam dunia penerbangan, sehingga pemerintah berperan aktif dalam melakukan sertifikasi pesawat serta mengembangkan infrastruktur transportasi udara yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dan strategis untuk meningkatkan kualitas, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di sektor ini.

Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Surabaya berperan sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP). Tugas utama dari Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menyelenggarakan pendidikan profesional diploma yang mencakup bidang Keselamatan Penerbangan, Teknik Penerbangan, dan Manajemen Penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan yang memiliki reputasi, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk mengembangkan dan melatih Sumber Daya Manusia di sektor Perhubungan Udara. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya menyediakan fasilitas yang memadai serta tenaga pengajar yang profesional, sehingga dapat mendukung tercapainya standar keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Saat ini, Politeknik Penerbangan Surabaya menawarkan tujuh program studi diploma III, di mana salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang.

Salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh para taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan OJT ini dirancang dengan cermat agar sesuai dengan kurikulum masing-masing program studi, dan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada para taruna untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang telah mereka peroleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja yang sesungguhnya. OJT dapat dilaksanakan di berbagai tempat, baik di bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan. Selain itu, OJT juga merupakan bagian dari Tridarma Perguruan Tinggi, yang mencakup Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui kegiatan ini, para taruna diharapkan dapat lebih memahami dan memperluas wawasan mereka tentang pekerjaan di bidang yang mereka geluti, sekaligus mendorong mereka untuk menjadi individu yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di dunia profesional.

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandara internasional utama di Indonesia yang melayani pergerakan penumpang dalam jumlah besar setiap harinya. Tingginya intensitas operasional tersebut menuntut tersedianya fasilitas terminal yang memadai serta pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar keselamatan penerbangan dan pelayanan kebandarudaraan. Terminal penumpang sebagai wajah utama bandara memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional serta kepuasan pengguna jasa.

Dalam penyelenggaraan operasional bandar udara, terminal penumpang merupakan salah satu fasilitas utama yang berperan penting dalam menunjang kelancaran proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. Terminal tidak hanya berfungsi sebagai tempat menunggu, tetapi juga sebagai pusat aktivitas pelayanan penerbangan yang mencakup proses check-in, pemeriksaan keamanan, pelayanan informasi penerbangan, boarding gate, hingga area kedatangan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas terminal yang layak dan pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan pengguna jasa bandara.

Bandar Udara Internasional Juanda sebagai salah satu bandara utama di Indonesia memiliki tingkat mobilitas penumpang yang tinggi setiap harinya. Tingginya aktivitas tersebut menyebabkan fasilitas terminal digunakan secara terus-menerus, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan seperti kerusakan fasilitas, penurunan kebersihan area terminal, ketidakteraturan alur penumpang, maupun gangguan pada sistem pelayanan. Apabila tidak dilakukan pengawasan secara rutin dan terstruktur, kondisi tersebut dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan bandara serta memunculkan keluhan dari pengguna jasa.

Dalam mendukung kelancaran operasional terminal, Terminal Service Office (TSO) memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas dan pelayanan terminal. TSO bertanggung jawab memastikan seluruh fasilitas terminal seperti ruang tunggu, area check-in, boarding gate, sistem informasi penerbangan (Flight Information Display System/FIDS), fasilitas kebersihan, serta fasilitas pendukung lainnya dapat berfungsi dengan baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pengelola bandara. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan fasilitas terminal tetap dalam kondisi aman, nyaman, dan layak digunakan oleh penumpang maupun pihak maskapai.

Selain pengawasan fasilitas, TSO juga berperan dalam mengawasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandara. Pelayanan terminal mencakup aspek kenyamanan, ketertiban, keamanan, serta kecepatan pelayanan kepada penumpang. Pengawasan terhadap pelayanan ini bertujuan untuk memastikan seluruh aktivitas operasional terminal berjalan sesuai prosedur, tidak terjadi penumpukan penumpang pada area tertentu, serta pelayanan yang diberikan petugas berjalan dengan tertib dan profesional. Dengan demikian, peran TSO menjadi bagian penting dalam menjaga citra bandara sebagai penyedia layanan publik di bidang transportasi udara.

Pengawasan yang dilakukan oleh TSO menjadi faktor penting dalam mencegah terjadinya gangguan operasional terminal, ketidaksesuaian pelayanan, maupun potensi risiko keselamatan dan keamanan. Pengawasan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup pemantauan langsung

di lapangan melalui kegiatan inspeksi rutin, pengecekan kondisi fasilitas, serta pengamatan terhadap alur pergerakan penumpang di area terminal. Selain itu, TSO juga berperan dalam menerima laporan atau keluhan pengguna jasa bandara, kemudian melakukan pencatatan temuan dan melaporkan kepada unit terkait untuk dilakukan tindak lanjut.

Dalam pelaksanaan pengawasan terminal, koordinasi dengan unit kerja terkait juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dikarenakan pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal melibatkan banyak pihak, seperti petugas keamanan (aviation security), petugas kebersihan, teknisi fasilitas, serta unit pelayanan pelanggan. Koordinasi diperlukan agar setiap temuan di lapangan dapat segera ditangani, sehingga tidak menimbulkan gangguan operasional yang berkepanjangan. Dengan adanya koordinasi yang baik, tindakan perbaikan maupun penanganan keluhan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.

Melalui kegiatan magang di Terminal Service Office (TSO) Bandar Udara Internasional Juanda, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung peran, tugas, serta tanggung jawab TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal. Selama kegiatan magang, penulis dapat mengamati proses pengawasan yang dilakukan di lapangan, termasuk pelaksanaan inspeksi fasilitas terminal, pemantauan kebersihan dan kenyamanan, serta pengawasan aktivitas pelayanan penumpang. Selain itu, penulis juga dapat melihat bagaimana TSO berperan dalam mencatat temuan, menyampaikan laporan, serta menindaklanjuti permasalahan yang terjadi di area terminal.

Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik operasional yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, penulis memperoleh wawasan dan pengalaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya peran Terminal Service Office (TSO) dalam menjaga kelancaran operasional terminal. Oleh karena itu, laporan magang ini disusun dengan judul “Peran Terminal Service Office (TSO) dalam Pengawasan Fasilitas dan Pelayanan

Terminal di Bandara Udara Internasional Juanda” sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilakukan.

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

### **1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* (OJT)**

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

1. Agar taruna *On the Job Training* (OJT) dapat mengetahui kondisi nyata di lapangan mengenai pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal di Bandara Udara Internasional Juanda, khususnya pada unit Terminal Inspection Service (TIS).
2. Mengetahui secara langsung peran, fungsi, serta tanggung jawab kerja Terminal Inspection Service (TIS) dalam melakukan inspeksi, monitoring, dan evaluasi terhadap fasilitas serta pelayanan terminal guna menjaga standar operasional bandara.
3. Taruna dapat memahami dan mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi di area terminal, seperti kendala fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan penumpang, serta hambatan pelayanan, termasuk cara penanganan dan tindak lanjutnya oleh unit TIS.
4. Dapat meningkatkan kemampuan taruna dalam berkoordinasi dan bekerja sama dengan unit-unit terkait seperti Terminal Service, Customer Service, Cleaning Service, Security (AVSEC), Ground Handling, serta pihak maskapai, sehingga tercipta disiplin kerja, komunikasi yang baik, dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

### **1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)**

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

1. Mengetahui dan memahami secara langsung kegiatan pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal sebagai bekal menghadapi dunia kerja sesuai bidang kebandarudaraan.
2. Mengetahui serta mempraktikkan secara langsung proses inspeksi fasilitas terminal, seperti pengecekan kebersihan, kondisi ruang tunggu, toilet, fasilitas umum, signage, dan kelengkapan sarana pendukung pelayanan penumpang.
3. Membentuk kesiapan taruna dalam menghadapi lingkungan kerja dengan membiasakan diri pada sistem kerja bandara yang menuntut ketelitian, kedisiplinan, dan kecepatan dalam pengambilan keputusan.
4. Mengetahui berbagai masalah yang terjadi di area terminal dan memahami cara penyelesaian masalah tersebut melalui pelaporan, koordinasi, serta tindak lanjut perbaikan sesuai prosedur operasional bandara.

## BAB 2 PROFIL LOKASI OJT

### 2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



Gambar 2. 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (us.jetcost.com, 2022)

Bandar Udara Internasional Juanda, yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, merupakan gerbang udara utama dan kebanggaan bagi masyarakat Provinsi Jawa Timur. Berjarak sekitar 20 kilometer dari pusat Kota Surabaya, bandara ini memiliki peran yang sangat strategis tidak hanya sebagai penghubung wilayah Jawa Timur dengan daerah lain di Indonesia, tetapi juga sebagai pintu masuk internasional yang vital bagi kawasan Indonesia bagian timur. Keberadaannya telah menjadi tulang punggung bagi aktivitas perekonomian, perdagangan, pariwisata, dan logistik di wilayah tersebut, mencerminkan dinamika pembangunan yang terus bergerak maju.

Pada fase awalnya, Bandara Juanda mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1964, mengambil alih peran dari Bandara Morokrembangan yang dianggap sudah tidak mampu lagi menampung volume lalu lintas udara yang terus berkembang. Penamaan "Juanda" sendiri merupakan bentuk penghormatan terhadap seorang pahlawan nasional yang juga mantan Perdana Menteri Indonesia, Djuanda Kartawidjaja, yang dikenal dengan dedikasinya bagi bangsa. Di masa-masa permulaannya, bandara ini hanya mengandalkan satu terminal tunggal yang menangani seluruh operasional, baik untuk

penerbangan domestik maupun internasional, dengan fasilitas dan kapasitas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan standar masa kini.

Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi dan pesatnya perkembangan industri penerbangan nasional, Bandara Juanda pun menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kapasitas layanannya. Momentum transformasi besar-besaran terjadi dengan dibangunnya terminal baru yang jauh lebih modern dan representatif. Pada tanggal 10 November 2014, Terminal 2 Juanda secara resmi diresmikan penggunaannya oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, menandai babak baru dalam sejarah bandara ini. Kehadiran Terminal 2 ini tidak serta-merta menggantikan keberadaan terminal lama, melainkan menciptakan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan terspesialisasi, di mana Terminal 1 dialihfungsikan untuk melayani penerbangan domestik yang dioperasikan oleh maskapai penerbangan berbiaya rendah atau low-cost carrier (LCC), sementara Terminal 2 dikhususkan untuk menangani penerbangan domestik layanan penuh (full-service) dan seluruh rute penerbangan internasional.

Dari segi kapasitas dan fasilitas, Bandara Internasional Juanda yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) ini telah bertransformasi menjadi salah satu bandara tersibuk dan termodern di Indonesia. Terminal 2 yang megah memiliki kapabilitas untuk menampung hingga 16 juta penumpang setiap tahunnya, dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang berkelas internasional. Sementara itu, Terminal 1 masih tetap berkontribusi dengan kapasitas tambahan hingga 6 juta penumpang. Secara keseluruhan, bandara ini didukung oleh dua landas pacu (runway) yang tangguh, yang dirancang untuk mampu mengakomodasi bahkan pesawat berbadan lebar paling besar sekalipun, seperti Boeing 747 dan Airbus A380, sehingga membuktikan kapasitasnya sebagai bandara berkelas dunia.

## 2.2 Profil PT Angkasa Pura

Awal mula dari PT Angkasa Pura Indonesia, yang sekarang dikenal sebagai Angkasa Pura Airports, dimulai pada tahun 1962. Saat itu, Presiden Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat dan menyampaikan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar bandara di Indonesia bisa semaju bandara di negara-negara maju. Keinginan ini kemudian diwujudkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 pada 15 November 1962, yang mendirikan Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas utama perusahaan ini adalah mengelola Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta, yang kala itu menjadi satu-satunya bandara internasional di Indonesia.

Setelah masa transisi, tepatnya pada 20 Februari 1964, PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih penuh aset dan operasional Bandara Kemayoran dari pemerintah. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan. Pada 17 Mei 1965, nama perusahaan diubah menjadi PN Angkasa Pura melalui PP Nomor 21 Tahun 1965. Perubahan nama ini bertujuan untuk memperluas ruang lingkup perusahaan, tidak hanya mengelola Bandara Kemayoran tetapi juga bandara-bandara lain di Indonesia. Secara bertahap, sejumlah bandara seperti Ngurah Rai (Denpasar), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Polonia (Medan), Juanda (Surabaya), Sepinggan (Balikpapan), dan Hasanuddin (Ujung Pandang) masuk dalam pengelolaannya. Status badan hukum perusahaan kemudian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan PP Nomor 37 Tahun 1974. Kemudian, untuk membagi wilayah pengelolaan bandara, pada 19 Mei 1986 terbit PP Nomor 25 Tahun 1986. Perum Angkasa Pura diubah namanya menjadi Perum Angkasa Pura I. Bersamaan dengan itu, dibentuk Perum Angkasa Pura II (d/h Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng) yang khusus mengelola Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta. Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan kepemilikan saham penuh oleh Negara Republik Indonesia. Nama perusahaan pun berubah menjadi PT

Angkasa Pura I. Pada masa itu, PT Angkasa Pura I (AP I) mengelola 15 bandara di wilayah timur Indonesia, sementara PT Angkasa Pura II (AP II) mengelola bandara di wilayah barat, termasuk Soekarno-Hatta.

Memasuki era baru, pada 9 September 2024, PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II resmi bergabung menjadi satu entitas bernama PT Angkasa Pura Indonesia, yang juga dikenal dengan InJourney Airports. Penggabungan ini diresmikan oleh Menteri BUMN Erick Thohir dan berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. InJourney Airports merupakan subholding di bidang jasa kebandarudaraan di bawah payung Holding BUMN Aviassi dan Pariwisata, yaitu PT Aviassi Pariwisata Indonesia (Persero) atau InJourney. Menteri BUMN menyebut penggabungan ini sebagai langkah besar bagi industri penerbangan dan kebandarudaraan Indonesia. Ini adalah bentuk adaptasi BUMN terhadap perubahan zaman. Dengan penggabungan ini, InJourney Airports kini mengelola 37 bandara komersial di seluruh Indonesia. Konsolidasi ini diharapkan dapat mengoptimalkan tatanan kebandarudaraan nasional dan mendorong potensi ekonomi, pariwisata, serta logistik negara. Hasilnya, InJourney Airports kini mampu melayani lebih dari 170 juta penumpang setiap tahunnya, dan masuk dalam jajaran lima perusahaan operator bandara terbesar di dunia. Transformasi ini juga diwujudkan dengan membenahi dan mempercantik terminal bandara di Indonesia..

## 2.3 Data Umum

### 2.3.1 Bandara Internasional Juanda

Adapun data umum dari Bandara Internasional Juanda sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum Bandar Udara Internasional Juanda (Juanda, 2024).

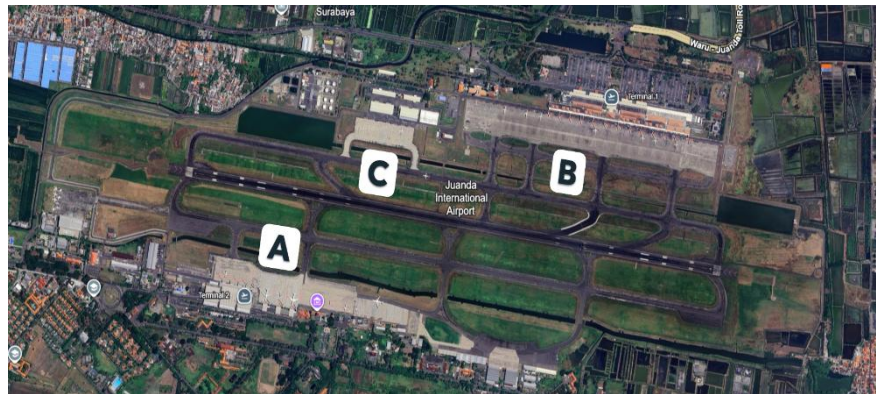
| Data                 | Informasi                                  |
|----------------------|--------------------------------------------|
| <b>Nama bandara</b>  | Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya |
| <b>Alamat kantor</b> | Jalan Ir. H. Juanda Surabaya               |

| Data                            | Informasi                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Kode IATA                       | SUB                                                    |
| Kode ICAO                       | WARR                                                   |
| Kode Refrensi Bandar Udara      | IV E                                                   |
| Telepon/Fax                     | 031-8667506                                            |
| Letak                           | Kab. Sidoarjo , Prov. Jawa Timur                       |
| Rute bandara                    | Domestik dan Internasional                             |
| Jam operasi                     | 05.00 – 24.00 WIB (22.00- 07.00 UTC)                   |
| Kemampuan landasan              | PCR 890 F/D/X/U                                        |
| Dimensi Landasan                | 3000 (P) m x 45 (L) m                                  |
| Pelayanan Lalu Lintas Udara     | ATC/ Aerodrome Control Tower<br>118,10 MHz, 118,30 MHz |
| Kategori ARFF                   | Category 8                                             |
| Aerodrome Reference Point       | 07° 22' 51"S, 112° 47' 11" E                           |
| Aerodrome reference Temperature | 11 ft/ 32 °C                                           |
| Arah dan jarak ke kota          | Heading 160,74° dan berjarak ± 15 KM to Surabaya       |

### 2.3.2 Fasilitas Sisi Udara

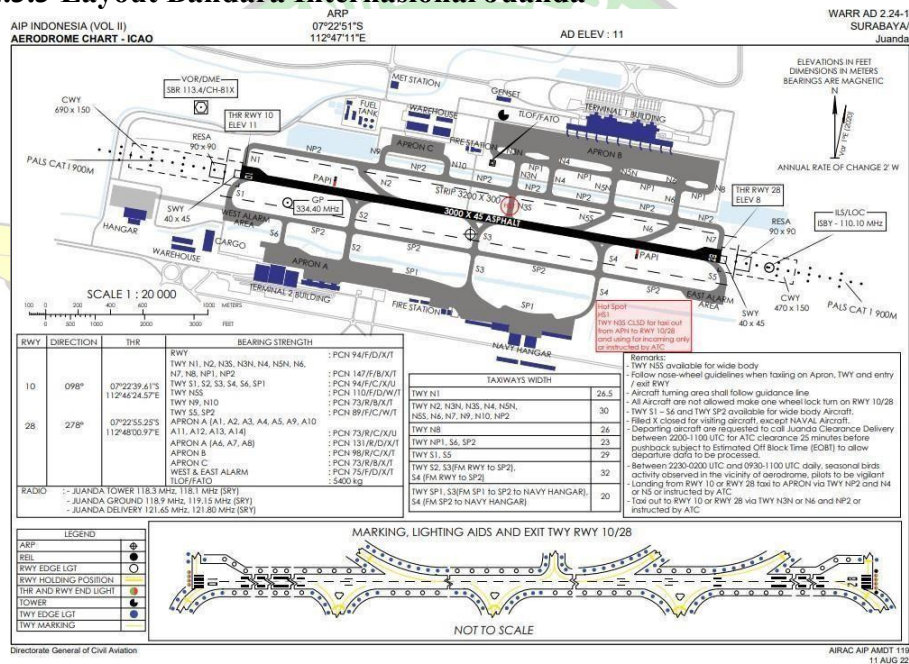
Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Citilink Indonesia, sebagai berikut:

- Runway (890 F/D/X/U): 3000 m x 45 m (135000 m<sup>2</sup>)
- Taxiway (600 F/B/X/U): 425 m x 20 m (8500 m<sup>2</sup>)
- Apron (73 R/C/X/U): 135 m x 200 m (27000 m<sup>2</sup>)
- Jenis pesawat terbesar (critical aircraft) yang dapat dilayani di Bandara Juanda- Surabaya adalah Wide Body (A350-900)



Gambar 2. 2 Apron A,B, dan C Bandar Udara Internasional Juanda (Google Earth, 2026)

### 2.3.3 Layout Bandara Internasional Juanda



Gambar 2. 3 Layout Bandara Internasional Juanda (Juanda, 2024)

### 2.3.4 Fasilitas Terminal

Tabel 2. 2 Daftar Fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda (Juanda, 2024).

| Fasilitas                     | Terminal 1                                               | Terminal 2                                                      |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Luasan Terminal/<br>Kapasitas | 102.578,83 m <sup>2</sup> ( 12,2 juta<br>pax per tahun ) | 46.982,07 m <sup>2</sup> ( 4,3 juta pax<br>per tahun )          |
| Area Parkir                   | 108.402 m <sup>2</sup>                                   | Roda 4 : 41.405 m <sup>2</sup><br>Roda 2 : 7.020 m <sup>2</sup> |

|                             |                         |                        |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| Boarding Gate               | 15 Gate ( 3.894 kursi ) | 9 Gate ( 1.729 kursi ) |
| Area Komersial              | 9.230 m <sup>2</sup>    | 8.148 m <sup>2</sup>   |
| Toilet                      | 45 Lokasi               | 23 Lokasi              |
| Check in Counter            | 83 Unit                 | 38 Unit                |
| Self Check in Kiosk         | 10 Unit                 | -                      |
| Baggage Claim Conveyor      | 9 Unit                  | 3 Unit                 |
| FIDS                        | 173 Unit                | 104 Unit               |
| Musholla                    | 20 Lokasi               | 17 Lokasi              |
| Lift/ Eskalator/ Travelator | 13 Unit/10 Unit/18 Unit | 4 Unit/5 Unit/6 Unit   |
| Nursery Room                | 6 Lokasi                | 11 Lokasi              |
| Lounge                      | 3 Lokasi                | 2 Lokasi               |
| Flap Barrier                | 8 Unit 6 Jalur          | 8 Unit 6 Jalur         |
| Konter Imigrasi             | -                       | 22 Unit                |
| X-Ray Bea Cukai             | 1 Unit                  | 5 Unit                 |
| Co.Working space            | 1 Lokasi                | -                      |
| Playground                  | 1 Lokasi                | 1 Lokasi               |
| Trolley                     | 1.225 Unit              | 675 Unit               |

## 2.4 Penjelasan Logo PT. Angkasa Pura Indonesia

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang ada.

## 2.5 Visi, Misi dan Nilai PT. Angkasa Pura Indonesia

- 1) Visi PT. Angkasa Pura Indonesia

- Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekadar operator bandar udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramah tamahan khas Indonesia.

## 2) Misi PT. Angkasa Pura Indonesia

- Memberikan layanan berskala global dalam standar keselamatan, keamanan dan kenyamanan terbaik.
- Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
- Menjadi mitra pemerintah dan penggerak pertumbuhan ekonomi.
- Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi.
- Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul.
- Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan.

## 3) Nilai PT. Angkasa Pura Indonesia

- Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan.
- Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.

## 2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Tugas dan tanggung jawab pejabat dan personil utama yang bertanggung jawab dalam pengoperasian Bandar Udara International Juanda Surabaya berdasarkan data kepegawaian PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### 1. General Manager

Tugas dan fungsi General Manager diatur sebagai berikut:

- a. Memimpin penyelenggaraan tugas dan fungsi kantor cabang serta melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Direksi.
  - b. Memberikan arahan dan melakukan pembinaan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing masing jajaran unit dalam organisasi Kantor Cabang
2. General Manager dan Deputy General Manager  
General Manager dan Deputy General Manager dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh:
  - a. Airport Operation Center Head;
  - b. Legal & Compliance Department Head;
  - c. Stakeholder Relation Department Head; dan
  - d. Procurement Department Head
3. Airport Safety, Risk and performance Management Division Head  
Airport Safety, Risk and Performance Management Division Head membawahi:
  - a. Safety Management System & Occupational Health and Safety Department Head;
  - b. Quality, Risk & Performance Management Department Head; dan
4. Airport Operation & Services Division Head  
Airport Operation, Services & Security Division Head membawahi:
  - a. Airport Operation Air Side Department Head;
  - b. Airport Operation Land Side and Terminal Department Head;
  - c. Airport Service Improvement Department Head;
  - d. Airport Rescue & Fire Fighting Department Head;
5. Airport Safety, Risk and Performance Management Division Head membawahi:
  - a. Safety Management System & Occupational Health and Safety Department Head;

- b. Quality, Risk & Performance Management Department Head;
  - dan
  - c. Airport Environment Department Head
- 6. Airport Operation & Services Division Head  
 Airport Operation, Services & Security Division Head membawahi:
  - a. Airport Operation Air Side Department Head;
  - b. Airport Operation Land Side and Terminal Department Head;
  - c. Airport Service Improvement Department Head;
  - d. Airport Rescue & Fire Fighting Department Head;
- 7. Airport Security Division Head  
 Airport Security Division Head membawahi:
  - a. Airport Security Protection Department Head; dan
  - b. Airport Security Screening Department Head.
- 8. Airport Technical Division Head  
 Airport Technical Division Head membawahi:
  - a. Airport Air Side Facilities Department Head;
  - b. Airport Land Side Facilities Department Head;
  - c. Airport Equipment Department Head; dan
  - d. Airport Technology Department Head.
- 9. Airport Commercial Division Head  
 Airport Commercial Division Head membawahi:
  - a. Airport Aeronautical Department Head;
  - b. Airport Non Aeronautical Terminal 1 Department Head; dan
  - c. Airport Non Aeronautical Terminal 2 Department Head.
- 10. Airport Administration Division Head  
 Airport Administration Division Head membawahi:
  - a. Finance Department Head;
  - b. Accounting Department Head;
  - c. Human Capital Business Partner Department Head; dan
  - d. General Services Department Head.

## 2.7 Jadwal On The Job Training Angkasa Pura

| NO | REGU | NAMA PERSONIL T1            | TERMINAL 1 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TERMINAL 2 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------|-----------------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    |      |                             | 1          | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15         | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
|    |      |                             | MG         | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG         | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG | SN | SL | RB | KM | JM | SB |
| 1  | A    | Luthfika Abdul Lathief      | L          | OH | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L          | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  |
| 2  |      | Fransiska Isabela Gomi Dora | L          | OH | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L          | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  |
| 1  | B    | Mannuel Boas Adi Putra      | L          | OH | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M          | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  |
| 2  |      | Belinda Hevi Apta Hadyani   | L          | OH | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M          | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  |
| 1  | C    | Fransisco Djera Jeloya      | L          | OH | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P          | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  |
| 2  |      | Zivana Shofi Alia Marsanda  | L          | OH | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P          | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  |
| 1  | D    | Anggi Eka Nastiti           | L          | OH | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S          | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  |
| 2  |      | Sabbara Aura Sakti Setiawan | L          | OH | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S          | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  |

| NO | REGU | NAMA PERSONIL T1             | TERMINAL 2 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TERMINAL 1 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------|------------------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    |      |                              | 1          | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15         | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
|    |      |                              | MG         | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG         | SN | SL | RB | KM | JM | SB | MG | SN | SL | RB | KM | JM | SB |
| 1  | A    | Ahmad Zam Zam Mulya          | L          | OH | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L          | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  |
| 1  | B    | Satrisna Rama Barani         | L          | OH | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M          | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  |
| 1  | C    | Muhammad Irham Fauzi         | L          | OH | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P          | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  |
| 1  | D    | Muhammad Giralid Aulalgafari | L          | OH | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S          | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  | L  | M  | S  | P  |

Keterangan :  
 S (Siang) : 13.00 s.d 20.00 WIB  
 P (Pagi) : 06.00 s.d 13.00 WIB  
 M (Malam) : 20.00 s.d 06.00 WIB  
 OH : 08.00 s.d 16.30 WIB  
 L (Libur) : -

Sidoarjo, 26 Januari 2026  
 AIRPORT OPERATION LANDSIDE & TERMINAL  
 DEPARTMENT HEAD

M. JASMAN J

Gambar 2. 4 Jadwal OJT TIS Bandar Udara Internasional Juanda



## **BAB 3**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **3.1 Konsep Dasar Bandar Udara**

##### **3.1.1 Pengertian Bandar Udara**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah suatu kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas penunjang lainnya. Regulasi ini menegaskan bahwa bandar udara bukan sekadar lokasi pendaratan pesawat, tetapi merupakan kawasan yang kompleks dengan fasilitas dan layanan publik terpadu yang harus diawasi dan dikelola secara profesional.

Berdasarkan definisi regulator tersebut, bandar udara juga berfungsi sebagai simpul logistik dan transportasi yang menghubungkan antar kota maupun antar negara, sehingga fasilitasnya harus dirancang sedemikian rupa untuk mendukung mobilitas penumpang, barang, serta operasional maskapai.

Menurut penelitian terbaru yang mengulas aspek landside dan kepuasan penumpang di bandar udara, terminal sebagai bagian dari bandar udara adalah tempat kunci di mana proses perpindahan penumpang terjadi, yang selanjutnya mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini berarti pengertian bandar udara juga berkaitan erat dengan fungsi terminal sebagai pusat pelayanan publik.

##### **3.1.2 Fungsi dan Peran Bandar Udara Dalam Sitem Transportasi Udara**

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 juga memberikan arah pada fungsi bandar udara, yakni:

1. sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara;
2. sebagai terminal penumpang dan logistik;
3. sebagai titik integrasi moda transportasi antar wilayah;
4. sebagai fasilitas pelayanan umum yang memerlukan pengawasan.

Klasifikasi ini menunjukkan bahwa bandar udara tidak sekadar tempat teknis, tetapi juga memainkan peran strategis dalam sistem transportasi nasional, karena menjadi simpul transisi antara perjalanan udara dan darat.

Dalam kajian operasional, bandar udara terbagi menjadi dua area utama: airside dan landside. Airside mencakup fasilitas yang berkaitan langsung dengan aktivitas pesawat (runway, taxiway, apron), sedangkan landside merupakan area publik yang berhubungan dengan pelayanan penumpang dan operasional terminal. Pembagian ini kemudian menjadi dasar pengawasan operasional karena setiap area memiliki risiko dan kebutuhan pengendalian yang berbeda.

### 3.1.3 Unsur dan Area Bandar Udara (Airside dan Landside)

Dalam pelaksanaan operasional bandar udara, komponen fisik utama dibagi menjadi dua bagian besar:

#### 1. Airside (Sisi udara)

Area yang berkaitan langsung dengan operasi pesawat udara seperti landasan pacu (runway), apron, taxiway dan fasilitas navigasi. Area ini umumnya bersifat tertutup untuk umum dan hanya dapat diakses oleh personel berizin karena menyangkut keselamatan operasional pesawat.

#### 2. Landside (Sisi darat)

Area yang dapat diakses oleh masyarakat umum seperti terminal penumpang, drop-off, area parkir, akses transportasi darat, dan fasilitas umum. Landside mencerminkan titik awal dan akhir perjalanan penumpang yang secara langsung berinteraksi dengan layanan publik yang disediakan bandar udara.

Pembagian ini penting karena pengawasan terminal berada pada area landside, di mana TIS bertindak untuk menjamin seluruh fasilitas dan

pelayanan yang digunakan publik sesuai standar instansi regulator dan kebutuhan pengguna jasa

#### **3.1.4 Kedudukan Terminal dalam Sistem Kebandarudaraan**

Terminal merupakan fasilitas utama dalam bandar udara yang menjadi jantung interaksi antara pengguna jasa dan layanan bandar udara. Berdasarkan pengertian yang berlaku secara internasional dan nasional, terminal adalah area di mana penumpang melakukan berbagai proses pelayanan seperti check-in, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, boarding, dan kedatangan.

Berdasarkan regulasi peraturan perundang-undangan seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara, terminal memiliki kewajiban memenuhi standar pelayanan fasilitas dan pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pengelola bandar udara, termasuk terminal penumpang. Regulasi ini menjadi dasar bahwa terminal bukan hanya ruang tunggu, tetapi juga pusat pelayanan publik yang harus diawasi secara konsisten.

Dalam konteks operasional dan penelitian, terminal adalah fokus utama karena merupakan area di mana sebagian besar interaksi pengguna jasa terjadi dan karena kesalahan pengelolaan fasilitas atau pelayanan akan berdampak langsung pada kualitas pengalaman penumpang. Penelitian empiris pada kawasan landside menunjukkan bahwa terminal keberangkatan dan fasilitas check-in memiliki dampak signifikan terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna jasa bandara.

### **3.2 Terminal Penumpang Bandara Udara**

#### **3.2.1 Pengertian Terminal Penumpang**

Terminal penumpang merupakan bagian dari bandar udara yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan penumpang sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara dilengkapi dengan fasilitas untuk pelayanan penumpang, barang, dan pos. Ketentuan ini menegaskan bahwa terminal adalah fasilitas utama dalam mendukung pelayanan pengguna jasa penerbangan.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2013 tentang Bandar Udara menyatakan bahwa fasilitas bandar udara harus memenuhi persyaratan teknis dan operasional sesuai standar keselamatan dan pelayanan. Regulasi tersebut memperkuat bahwa terminal bukan sekadar bangunan fisik, melainkan fasilitas operasional yang wajib memenuhi standar teknis tertentu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar Udara, terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas dan pelayanan yang memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna jasa. Permenhub tersebut menegaskan bahwa kualitas terminal menjadi indikator langsung mutu pelayanan bandar udara.

Menurut penelitian Rahman dan Prasetyo (2022), terminal penumpang merupakan elemen landside yang paling menentukan persepsi kualitas layanan bandara karena di dalamnya terjadi sebagian besar interaksi antara pengguna jasa dan pengelola bandara. Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa kondisi fasilitas terminal dan kelancaran alur pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang.

Dengan demikian, terminal penumpang dapat didefinisikan sebagai fasilitas utama dalam bandar udara yang menjadi pusat pelayanan, interaksi, dan pengawasan operasional terhadap pengguna jasa penerbangan.

### **3.2.2 Fungsi Terminal Penumpang**

Terminal penumpang memiliki beberapa fungsi utama dalam sistem kebandarudaraan. Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009, fungsi bandar udara mencakup pelayanan naik turun penumpang serta kegiatan operasional

penerbangan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa terminal memiliki fungsi pelayanan publik sekaligus fungsi operasional.

Secara operasional, terminal berfungsi sebagai:

1. Tempat proses keberangkatan penumpang, meliputi check-in, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan keamanan, dan boarding.
2. Tempat proses kedatangan penumpang, termasuk pengambilan bagasi dan pelayanan informasi.
3. Area pelayanan informasi dan komersial, seperti fasilitas informasi penerbangan, ruang tunggu, dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Soares dan Astutik (2023), terminal berfungsi sebagai titik kontrol operasional yang membutuhkan pengawasan berkelanjutan agar tidak terjadi gangguan pelayanan. Soares dan Astutik (2023) menegaskan bahwa kelancaran proses di terminal sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar unit serta pengawasan rutin terhadap fasilitas dan alur penumpang.

Dengan demikian, fungsi terminal tidak hanya sebagai ruang pelayanan, tetapi juga sebagai pusat kendali operasional landside yang memerlukan sistem pengawasan yang terstruktur.

### 3.2.3 Klasifikasi Terminal dan Bandar Udara

Klasifikasi bandar udara di Indonesia diatur dalam regulasi teknis yang membedakan bandar udara berdasarkan kapasitas pelayanan dan perannya dalam jaringan transportasi udara.

Berdasarkan ketentuan Kementerian Perhubungan, bandar udara diklasifikasikan menjadi bandar udara internasional dan domestik berdasarkan pelayanan rute dan fasilitas yang tersedia. Klasifikasi ini berdampak pada standar fasilitas terminal yang harus dipenuhi.

Selain itu, secara fungsional terminal juga dapat diklasifikasikan menjadi:

- Terminal domestic
- Terminal internasional
- Terminal terpadu (integrated terminal)

Menurut penelitian Sultan dan Suprapti (2021), klasifikasi terminal berpengaruh terhadap kompleksitas pengawasan operasional karena terminal internasional memiliki standar keamanan dan pelayanan yang lebih ketat dibanding terminal domestik.

Dengan demikian, klasifikasi terminal menentukan tingkat kompleksitas fasilitas, standar pelayanan, serta kebutuhan pengawasan operasional yang berbeda.

### 3.2.4 Area Operasional Terminal

Secara operasional, terminal penumpang terdiri dari beberapa area utama yang memerlukan pengawasan, antara lain:

1. Area Check-in
2. Area Security Check Point (SCP)
3. Area Boarding Gate
4. Ruang Tunggu Penumpang
5. Area Kedatangan dan Pengambilan Bagasi
6. Area Publik dan Komersial

Berdasarkan PM No. 41 Tahun 2023, setiap area pelayanan wajib memenuhi standar pelayanan tertentu, termasuk standar kebersihan, kenyamanan, kapasitas, dan aksesibilitas. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap bagian terminal memiliki indikator pelayanan yang harus diawasi secara berkala.

Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa kepadatan penumpang di area check-in dan ruang tunggu merupakan faktor kritis yang memerlukan pengawasan rutin untuk menjaga kelancaran operasional. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pengawasan area terminal yang tidak optimal dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, area operasional terminal merupakan objek langsung dari kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh unit seperti Terminal Inspection Service (TIS).

### **3.2.5 Standar Teknis dan Regulasi Terminal Penumpang**

Standar teknis terminal penumpang di Indonesia mengacu pada regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan.

Berdasarkan PP No. 73 Tahun 2013, fasilitas bandar udara wajib memenuhi persyaratan teknis dan operasional sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Ketentuan ini mewajibkan pengelola bandar udara untuk memastikan terminal selalu dalam kondisi laik fungsi.

Selanjutnya, PM No. 41 Tahun 2023 menegaskan bahwa penyelenggara bandar udara wajib memenuhi standar pelayanan jasa kebandarudaraan, termasuk indikator pelayanan di terminal penumpang. Permenhub tersebut menyatakan bahwa standar pelayanan mencakup aspek kenyamanan, keselamatan, keamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas.

Menurut Gultom (2024), penerapan standar teknis terminal yang konsisten berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengawasan dan tindak lanjut perbaikan fasilitas. Gultom (2024) menegaskan bahwa sistem pelaporan dan inspeksi berkala menjadi instrumen penting dalam menjaga kesesuaian dengan standar regulator.

Dengan demikian, standar teknis dan regulasi terminal menjadi dasar hukum sekaligus pedoman operasional dalam pelaksanaan pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal.

## **3.3 Konsep Pengawasan dalam Operasional Terminal**

### **3.3.1 Pengertian Pengawasan**

Secara umum, pengawasan merupakan proses pengendalian untuk memastikan bahwa suatu kegiatan berjalan sesuai dengan rencana, standar, dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori manajemen klasik, pengawasan (controlling) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membandingkan pelaksanaan kegiatan dengan standar yang telah ditentukan serta melakukan tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan. Dalam konteks kebandarudaraan, konsep ini

menjadi sangat penting karena menyangkut aspek keselamatan, keamanan, dan pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penyelenggara bandar udara wajib menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan. Ketentuan ini secara implisit menegaskan bahwa pengawasan merupakan kewajiban institusional, bukan pilihan operasional.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2013 tentang Bandar Udara menyatakan bahwa fasilitas bandar udara harus memenuhi persyaratan teknis dan operasional. PP tersebut menegaskan bahwa fasilitas yang tidak memenuhi standar harus segera dilakukan perbaikan atau penyesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan merupakan mekanisme untuk memastikan kesesuaian dengan standar teknis.

Dalam konteks pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pengawasan internal terhadap penyelenggaraan pelayanan. UU tersebut menegaskan bahwa pengawasan bertujuan menjaga kualitas pelayanan dan melindungi hak pengguna jasa.

Menurut Rahman dan Prasetyo (2022), pengawasan operasional terminal merupakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap fasilitas serta alur pelayanan penumpang untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna jasa. Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan secara rutin dapat mencegah gangguan operasional yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan itu, Gultom (2024) menegaskan bahwa pengawasan di terminal bandar udara harus bersifat preventif dan korektif, artinya tidak hanya menemukan masalah tetapi juga memastikan adanya tindak lanjut perbaikan.

Dengan demikian, pengawasan dalam operasional terminal dapat didefinisikan sebagai proses sistematis berupa monitoring, inspeksi, evaluasi, dan tindakan korektif terhadap fasilitas dan pelayanan terminal guna menjamin

kesesuaian dengan standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan yang berlaku.

### 3.3.2 Tujuan Pengawasan dalam Operasional Terminal

Pengawasan dalam operasional terminal memiliki tujuan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis.

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009, penyelenggaraan bandar udara bertujuan menjamin keselamatan dan pelayanan penerbangan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa tujuan utama pengawasan adalah menjaga standar keselamatan dan mutu pelayanan.

Selanjutnya, PM No. 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, menegaskan bahwa penyelenggara bandar udara wajib memenuhi indikator pelayanan yang terukur, seperti kebersihan, kenyamanan, kapasitas ruang, serta aksesibilitas bagi penumpang. Regulasi tersebut menyatakan bahwa standar pelayanan harus dipantau secara berkala untuk menjamin konsistensi mutu layanan.

Secara operasional, tujuan pengawasan terminal meliputi:

1. Menjamin kelayakan fasilitas terminal

Menurut Sultan dan Suprati (2021), pengawasan rutin terhadap fasilitas ruang tunggu dan area check-in berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang dan kelancaran arus pergerakan.

2. Menjaga kualitas pelayanan penumpang

Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa pengawasan pelayanan membantu mengurangi keluhan pengguna jasa dan meningkatkan kepuasan penumpang.

3. Mencegah gangguan operasional

Gultom (2024) menegaskan bahwa pengawasan yang efektif mampu mendeteksi potensi gangguan sejak dini, sehingga tindakan korektif dapat segera dilakukan.

#### 4. Mendukung evaluasi manajemen

Hasil pengawasan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan dan perbaikan fasilitas.

Dengan demikian, tujuan pengawasan dalam operasional terminal tidak hanya untuk menemukan kesalahan, tetapi juga untuk menjamin stabilitas, kualitas, dan keberlanjutan operasional terminal.

### 3.3.3 Bentuk-Bentuk Pengawasan dalam Operasional Terminal

Dalam praktik operasional, pengawasan terminal dapat dilakukan dalam beberapa bentuk.

#### 1. Pengawasan Preventif

Pengawasan preventif dilakukan sebelum terjadi penyimpangan atau gangguan operasional. Bentuknya berupa inspeksi rutin terhadap fasilitas terminal dan monitoring alur penumpang.

Berdasarkan PP No. 73 Tahun 2013, fasilitas bandar udara wajib memenuhi standar teknis yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan inspeksi berkala untuk memastikan kelayakan fungsi.

Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa inspeksi rutin di area landside mampu mencegah kerusakan fasilitas yang dapat mengganggu pelayanan.

#### 2. Pengawasan Represif (Korektif)

Pengawasan korektif dilakukan setelah ditemukan penyimpangan atau kerusakan. Menurut Gultom (2024), tindak lanjut hasil inspeksi merupakan bagian penting dari sistem pengawasan karena tanpa tindakan korektif, pengawasan menjadi tidak efektif.

Regulasi seperti PM No. 41 Tahun 2023 menegaskan bahwa standar pelayanan harus dipenuhi secara berkelanjutan, sehingga setiap temuan ketidaksesuaian harus segera diperbaiki.

### 3. Pengawasan Administratif dan Pelaporan

Pengawasan juga dilakukan melalui pencatatan, dokumentasi, dan pelaporan hasil inspeksi.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi dan pengawasan internal. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pengawasan tidak hanya dilakukan secara fisik di lapangan, tetapi juga melalui sistem administrasi dan dokumentasi.

Menurut Sultan dan Suprpti (2021), sistem pelaporan yang terstruktur membantu manajemen dalam mengambil keputusan berbasis data.

### 4. Pengawasan Koordinatif

Dalam operasional terminal, pengawasan tidak dapat dilakukan oleh satu unit saja. Rahman dan Prasetyo (2022) menegaskan bahwa efektivitas pengawasan terminal sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar unit kerja seperti keamanan, teknik, dan pelayanan pelanggan.

Dengan demikian, pengawasan dalam operasional terminal merupakan kegiatan terpadu yang melibatkan inspeksi fisik, monitoring pelayanan, evaluasi administratif, serta koordinasi lintas unit.

### **3.4 Fasilitas Terminal Bandar Udara**

#### **3.4.1 Pengertian Fasilitas Terminal**

Fasilitas terminal merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara bandar udara untuk mendukung pelayanan penumpang sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara wajib dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Ketentuan ini menegaskan bahwa fasilitas terminal merupakan bagian integral dari sistem kebandarudaraan yang harus memenuhi standar operasional tertentu.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2013 tentang Bandar Udara menyatakan bahwa fasilitas bandar udara harus memenuhi persyaratan teknis dan operasional sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. PP tersebut menegaskan bahwa fasilitas yang tidak memenuhi standar wajib dilakukan perbaikan agar tetap laik fungsi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar Udara, fasilitas terminal harus memenuhi indikator pelayanan yang mencakup aspek kenyamanan, kebersihan, keamanan, kapasitas, dan aksesibilitas. Permenhub tersebut menegaskan bahwa pemenuhan standar fasilitas merupakan bagian dari kewajiban pelayanan publik yang harus diawasi secara berkala.

Menurut Rahman dan Prasetyo (2022), fasilitas terminal merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan bandara. Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa kondisi fisik fasilitas seperti ruang tunggu, sistem informasi penerbangan, dan area check-in memiliki korelasi signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Dengan demikian, fasilitas terminal dapat dipahami sebagai seluruh sarana fisik dan penunjang pelayanan penumpang yang wajib memenuhi

standar teknis dan pelayanan serta menjadi objek pengawasan operasional.

### 3.4.2 Jenis-Jenis Fasilitas Terminal

Secara umum, fasilitas terminal dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok utama.

#### 1. Fasilitas Utama Pelayanan Penumpang

Fasilitas utama merupakan fasilitas yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan, meliputi:

- a. Area check-in
- b. Security Check Point (SCP)
- c. Boarding gate
- d. Ruang tunggu penumpang
- e. Area pengambilan bagasi
- f. Sistem informasi penerbangan (Flight Information Display System/FIDS)

Berdasarkan PM No. 41 Tahun 2023, fasilitas utama ini wajib memenuhi standar kapasitas, kenyamanan, dan kemudahan akses bagi penumpang. Regulasi tersebut menyatakan bahwa standar pelayanan harus mempertimbangkan volume penumpang dan waktu pelayanan.

#### 2. Fasilitas Pendukung, meliputi:

- a. Toilet umum
- b. Mushola/ruang ibadah
- c. Area komersial
- d. Ruang menyusu
- e. Area istirahat
- f. Charging station

Menurut Sultan dan Suprapti (2021), fasilitas pendukung berperan signifikan dalam meningkatkan kenyamanan penumpang selama berada di terminal. Sultan dan Suprapti (2021) menegaskan bahwa kualitas fasilitas pendukung seringkali menjadi indikator tidak langsung dari mutu pengelolaan terminal.

### 3. Fasilitas Keselamatan dan Keamanan

Fasilitas ini meliputi:

- a. Sistem CCTV
- b. Sistem alarm kebakaran
- c. Jalur evakuasi
- d. Rambu keselamatan
- e. Penerangan darurat

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009, aspek keselamatan dan keamanan merupakan prioritas utama dalam penyelenggaraan penerbangan. Ketentuan ini menegaskan bahwa fasilitas keselamatan harus selalu dalam kondisi siap operasional dan diawasi secara berkala.

### 4. Fasilitas Aksesibilitas

Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti:

- a. Ramp
- b. Lift
- c. Guiding block
- d. Toilet khusus difabel

Berdasarkan PM No. 41 Tahun 2023, penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas yang menjamin kemudahan akses bagi seluruh pengguna jasa tanpa diskriminasi.

### 3.4.3 Standar Pelayanan Fasilitas di Terminal

Standar pelayanan fasilitas terminal merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai kelayakan dan kualitas fasilitas. Berdasarkan PM No. 41 Tahun 2023, standar pelayanan bandar udara mencakup indikator yang dapat diukur, seperti:

1. Kebersihan fasilitas
2. Ketersediaan fasilitas
3. Waktu antrean
4. Kapasitas ruang tunggu
5. Tingkat kenyamanan

Permenhub tersebut menegaskan bahwa standar pelayanan wajib dipenuhi secara konsisten dan dilakukan evaluasi berkala.

Menurut Gultom (2024), penerapan standar fasilitas yang terukur mempermudah pelaksanaan pengawasan karena terdapat parameter yang jelas untuk menilai kondisi fasilitas. Gultom (2024) menyatakan bahwa pengawasan berbasis indikator meningkatkan efektivitas pengendalian mutu operasional terminal. Dengan demikian, standar pelayanan fasilitas menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pengawasan oleh unit operasional seperti TIS.

### 3.4.4 Indikator Kelayakan dan Pengawasan Fasilitas

Agar pengawasan berjalan efektif, diperlukan indikator yang jelas dan terukur.

Indikator pengawasan fasilitas terminal meliputi:

1. Kondisi fisik fasilitas (baik/rusak)
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang
3. Kesesuaian kapasitas dengan volume penumpang
4. Fungsi sistem informasi penerbangan
5. Kesiapan fasilitas keselamatan dan keamanan

#### 6. Aksesibilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Berdasarkan PP No. 73 Tahun 2013, fasilitas yang tidak memenuhi standar teknis harus segera dilakukan perbaikan. Regulasi ini menegaskan bahwa hasil pengawasan harus diikuti dengan tindakan korektif.

Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa pengawasan fasilitas yang dilakukan secara rutin dapat mengurangi potensi gangguan operasional dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Mereka menegaskan bahwa dokumentasi hasil inspeksi merupakan bagian penting dalam sistem pengawasan.

Dengan demikian, indikator kelayakan fasilitas tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan manajemen dalam menjaga kualitas terminal.

### 3.5 Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Terminal

#### 3.5.1 Pengertian Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

Pelayanan jasa kebandarudaraan merupakan seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara kepada pengguna jasa dalam rangka mendukung kegiatan penerbangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penyelenggara bandar udara wajib menyediakan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan merupakan kewajiban hukum yang melekat pada pengelola bandar udara.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. UU tersebut menegaskan bahwa pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan diawasi secara internal.

Dalam konteks teknis kebandarudaraan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar Udara menegaskan bahwa pelayanan di terminal penumpang harus memenuhi indikator yang mencakup waktu pelayanan, kenyamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kepastian informasi penerbangan.

Menurut Rahman dan Prasetyo (2022), pelayanan terminal merupakan komponen utama yang membentuk persepsi kualitas bandar udara secara keseluruhan. Rahman dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang.

Dengan demikian, pelayanan jasa kebandarudaraan di terminal dapat didefinisikan sebagai seluruh bentuk layanan operasional dan administratif yang diberikan kepada penumpang guna menjamin kelancaran, kenyamanan, dan keamanan perjalanan udara.

### **3.5.2 Prinsip Pelayanan Publik di Bandar Udara**

Sebagai fasilitas publik, terminal bandar udara tunduk pada prinsip pelayanan publik. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesetaraan hak
4. Profesionalitas
5. Akuntabilitas
6. Ketepatan waktu
7. Transparansi

UU tersebut menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengutamakan kepentingan pengguna jasa dan menjamin tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Selain itu, PM No. 41 Tahun 2023 menyatakan bahwa pelayanan terminal harus memperhatikan kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna jasa, termasuk penumpang berkebutuhan khusus.

Menurut Sultan dan Suprpti (2021), penerapan prinsip pelayanan publik yang konsisten di terminal bandar udara dapat meningkatkan persepsi profesionalitas dan kepercayaan pengguna jasa. Sultan dan Suprpti (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari fasilitas fisik, tetapi juga dari sikap dan respons petugas.

Dengan demikian, pelayanan di terminal tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas manajemen dan tanggung jawab publik penyelenggara bandar udara.

### **3.5.3 Standar Pelayanan Terminal Penumpang**

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan terminal. Berdasarkan PM No. 41 Tahun 2023, standar pelayanan terminal penumpang meliputi indikator seperti:

1. Waktu tunggu pelayanan
2. Ketersediaan dan kebersihan fasilitas
3. Kejelasan informasi penerbangan
4. Kenyamanan ruang tunggu
5. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas

Permenhub tersebut menegaskan bahwa standar pelayanan harus dipenuhi secara berkelanjutan dan dievaluasi secara berkala oleh penyelenggara bandar udara.

Berdasarkan PP No. 73 Tahun 2013, fasilitas dan pelayanan bandar udara wajib memenuhi persyaratan teknis dan operasional yang ditetapkan pemerintah. Ketentuan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan bukan hanya pedoman internal, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum.

Menurut Gultom (2024), standar pelayanan yang terukur mempermudah proses pengawasan karena terdapat indikator yang dapat dibandingkan dengan kondisi aktual di lapangan. Gultom (2024) menyatakan bahwa pengawasan berbasis standar meningkatkan konsistensi mutu pelayanan.

Dengan demikian, standar pelayanan terminal menjadi dasar evaluasi dalam pelaksanaan pengawasan oleh unit seperti Terminal Inspection Service (TIS).

### 3.5.4 Dimenis Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara teoritis, salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah konsep *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Tangibles (Bukti Fisik) – kondisi fasilitas dan sarana pelayanan
2. Reliability (Keandalan) – kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji
3. Responsiveness (Daya Tanggap) – kesigapan dalam membantu pengguna jasa
4. Assurance (Jaminan) – kompetensi dan rasa aman yang diberikan
5. Empathy (Empati) – perhatian terhadap kebutuhan pengguna jasa

Menurut Rahman dan Prasetyo (2022), dimensi tangibles dan reliability merupakan faktor dominan dalam pelayanan terminal bandar udara. Rahman dan Prasetyo (2022) menegaskan bahwa kondisi fasilitas dan kejelasan informasi penerbangan sangat memengaruhi kepuasan penumpang.

Sejalan dengan itu, Sultan dan Suprpti (2021) menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap persepsi profesionalitas pengelola terminal.

Dengan demikian, teori *Service Quality* dapat digunakan sebagai landasan konseptual dalam menilai kualitas pelayanan terminal yang kemudian diawasi oleh TIS.

### 3.5.5 Indikator Pelayanan Terminal

Agar pelayanan dapat diawasi secara efektif, diperlukan indikator yang jelas dan terukur.

Indikator pelayanan terminal meliputi:

1. Kecepatan proses pelayanan (check-in, boarding)
2. Kejelasan dan akurasi informasi penerbangan
3. Tingkat kebersihan dan kenyamanan ruang
4. Ketertiban antrean
5. Penanganan keluhan penumpang
6. Aksesibilitas bagi seluruh pengguna jasa

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan evaluasi pelayanan. Ketentuan ini menegaskan bahwa pelayanan harus dapat diawasi dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Menurut Gultom (2024), indikator pelayanan yang terdokumentasi dengan baik akan memudahkan proses evaluasi dan tindak lanjut perbaikan. Gultom (2024) menegaskan bahwa pengawasan pelayanan tanpa indikator terukur cenderung tidak efektif.

Dengan demikian, indikator pelayanan terminal menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan operasional yang dilakukan oleh unit Terminal Inspection Service (TIS).

## 3.6 Terminal Inspection Service (TIS)

### 3.6.1 Pengertian Terminal Inspection Service (TIS)

Terminal Inspection Service (TIS) atau yang dalam struktur operasional dikenal sebagai Terminal Service Officer (TSO) merupakan

unit atau petugas yang bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap fasilitas dan pelayanan di area terminal penumpang.

Secara regulatif, fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan bandar udara memiliki dasar hukum yang kuat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penyelenggara bandar udara wajib menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan pelayanan kepada pengguna jasa. Ketentuan ini menegaskan bahwa pengawasan merupakan bagian integral dari tanggung jawab pengelola bandara.

Dalam konteks standar pelayanan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar Udara menegaskan bahwa pelayanan terminal harus memenuhi indikator mutu tertentu dan dievaluasi secara berkala. Evaluasi tersebut dalam praktik operasional dilaksanakan melalui mekanisme inspeksi dan monitoring yang dilakukan oleh unit seperti TIS.

Dengan demikian, TIS dapat didefinisikan sebagai unit operasional yang melaksanakan fungsi monitoring, inspeksi, dan evaluasi terhadap kondisi fasilitas serta kualitas pelayanan terminal guna memastikan kesesuaian dengan standar yang berlaku.

### **3.6.2 Kedudukan dan Tanggung Jawab TIS dalam Operasional Terminal**

Secara organisasi, TIS berada dalam struktur pengelolaan operasional terminal dan berfungsi sebagai pengendali mutu pelayanan di area terminal penumpang.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pengawasan internal untuk menjamin kualitas layanan. Ketentuan ini menegaskan bahwa pengawasan bukan pilihan, melainkan kewajiban hukum.

Dalam operasionalnya, TIS memiliki tanggung jawab antara lain:

1. Melakukan inspeksi rutin fasilitas terminal
2. Memantau kebersihan dan kenyamanan area public
3. Mengawasi ketertiban pelayanan di *check-in counter* dan *boarding gate*
4. Mencatat dan menindaklanjuti temuan di lapangan
5. Berkoordinasi dengan unit teknis (mekanik, keamanan, kebersihan)

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023, standar pelayanan harus diukur dan dievaluasi. Oleh karena itu, TIS berperan sebagai pelaksana evaluasi langsung terhadap indikator standar pelayanan tersebut. Dengan demikian, kedudukan TIS bukan hanya sebagai pengamat, tetapi sebagai pengendali kualitas operasional terminal.

### 3.6.3 Ruang Lingkup Pengawasan oleh TIS

Ruang lingkup pengawasan TIS mencakup dua aspek utama sesuai dengan judul penelitian, yaitu:

#### A. Pengawasan Fasilitas Terminal, meliputi:

1. Ruang tunggu
2. Area check-in
3. Boarding gate
4. Toilet dan fasilitas sanitasi
5. Sistem informasi penerbangan (FIDS)
6. Fasilitas disabilitas

Pengawasan fasilitas ini berkaitan langsung dengan prinsip keselamatan dan kenyamanan sebagaimana diatur dalam UU No. 1 Tahun 2009.

B. Pengawasan Pelayanan Terminal, meliputi:

1. Ketertiban antrean
2. Ketepatan waktu boarding
3. Respons terhadap keluhan
4. Sikap dan profesionalitas petugas

Pengawasan pelayanan ini didasarkan pada prinsip pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan standar pelayanan dalam PM No. 41 Tahun 2023. Dengan demikian, ruang lingkup pengawasan TIS mencerminkan integrasi antara pengawasan fisik dan pengawasan mutu layanan.

**3.6.4 Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan oleh TIS**

Pengawasan yang dilakukan oleh TIS bersifat:

1. Preventif → mencegah terjadinya gangguan
2. Detektif → menemukan ketidaksesuaian
3. Korektif → menindaklanjuti temuan

Secara operasional, mekanisme pengawasan meliputi:

1. Inspeksi lapangan secara berkala
2. Checklist evaluasi fasilitas
3. Dokumentasi temuan
4. Pelaporan kepada atasan
5. Koordinasi lintas unit

Menurut teori pengawasan manajemen, pengawasan efektif harus melalui tahapan: penetapan standar, pengukuran kinerja, perbandingan dengan standar, dan tindakan korektif. Konsep ini sejalan dengan ketentuan PM 41 Tahun 2023 yang mewajibkan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan. Dengan demikian, TIS berperan sebagai pelaksana siklus pengawasan dalam operasional terminal.

### 3.6.5 Indikator Kinerja TIS dalam Pengawasan Terminal

Untuk menilai efektivitas peran TIS, dapat digunakan indikator berikut:

1. Frekuensi inspeksi harian
2. Jumlah temuan yang terdokumentasi
3. Kecepatan tindak lanjut temuan
4. Tingkat penyelesaian keluhan
5. Kesesuaian fasilitas dengan standar pelayanan

Indikator ini selaras dengan prinsip akuntabilitas dalam UU 25 Tahun 2009 serta standar pelayanan dalam PM 41 Tahun 2023.

### 3.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam laporan ini menggambarkan hubungan antara peran Terminal Inspection Service (TIS) dengan pelaksanaan pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Juanda.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penyelenggara bandar udara wajib menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan pelayanan kepada pengguna jasa. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib melakukan pengawasan internal guna menjamin mutu pelayanan.

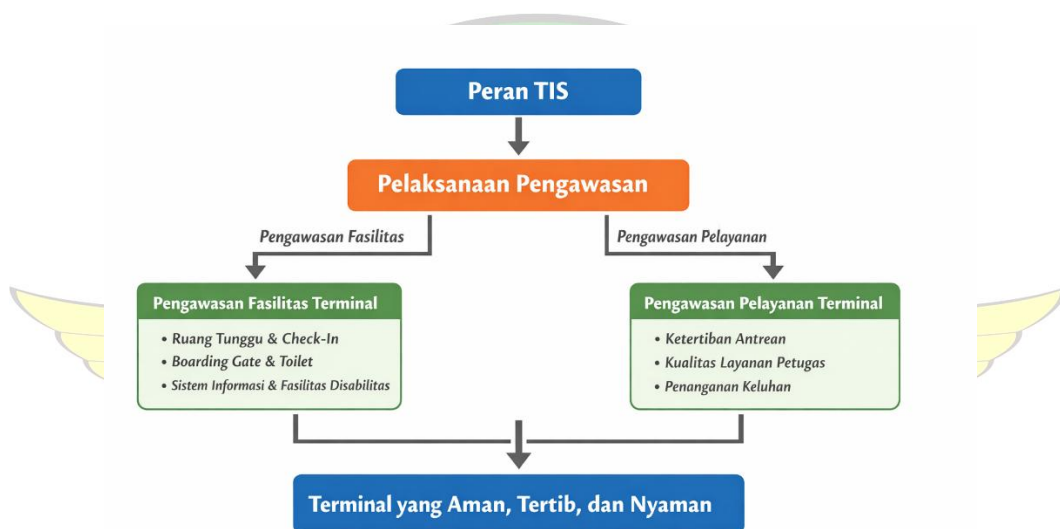
Dalam aspek teknis, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar Udara menyatakan bahwa pelayanan terminal harus memenuhi indikator standar tertentu dan dilakukan evaluasi secara berkala. Pelaksanaan evaluasi tersebut dalam operasional terminal dilaksanakan melalui kegiatan monitoring dan inspeksi oleh unit seperti TIS.

Dengan demikian, TIS berperan sebagai pelaksana fungsi pengawasan terhadap Fasilitas terminal, seperti ruang tunggu, area check-in, boarding gate, toilet, sistem informasi penerbangan, dan fasilitas disabilitas. Pelayanan

terminal, seperti ketertiban antrean, kejelasan informasi, ketepatan waktu boarding, dan penanganan keluhan penumpang.

Pengawasan yang dilakukan TIS bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara kondisi aktual di lapangan dengan standar yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, maka dilakukan tindak lanjut melalui koordinasi dengan unit terkait.

Secara konseptual, hubungan antar unsur dalam laporan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kernagka Pemikiran

Dengan demikian, semakin efektif pelaksanaan pengawasan oleh TIS, maka semakin terjaga kualitas fasilitas dan pelayanan terminal sesuai standar yang berlaku.

## BAB 4 PELAKSANAAN OJT

### 4.1 Pembagian Wilayah Kerja Terminal Inspection Service (TIS)

Dalam rangka menjamin efektivitas pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal, Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda menerapkan sistem pembagian wilayah kerja berdasarkan zonasi operasional terminal penumpang. Pembagian wilayah ini bertujuan agar kegiatan monitoring dan pengawasan dapat dilakukan secara fokus, terstruktur, serta mencakup seluruh area publik terminal tanpa adanya kekosongan pengawasan.

Secara operasional, wilayah kerja TIS dibagi menjadi empat area utama, yaitu:

1. Area Kedatangan dan Lobby
2. Area Keberangkatan dan Lobby
3. Ruang Tunggu Gate 1–6
4. Ruang Tunggu Gate 7–13

Pembagian tersebut didasarkan pada karakteristik arus penumpang, tingkat kepadatan aktivitas, serta jenis fasilitas yang terdapat di masing-masing area. Sistem zonasi ini selaras dengan prinsip pengawasan *internal* sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menegaskan bahwa penyelenggara bandar udara wajib menjamin kelancaran, keselamatan, keamanan, dan kenyamanan operasional bandar udara. Untuk menjamin hal tersebut, diperlukan pengawasan yang sistematis dan terdistribusi secara merata.

#### 4.1.1 Area Kedatangan dan Lobby

Area kedatangan merupakan titik awal interaksi penumpang setelah turun dari pesawat. Di area ini terdapat *conveyor baggage claim*, ruang tunggu penjemput, akses transportasi darat, serta fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan area informasi. Tingginya aktivitas pergerakan

penumpang dan penjemput menjadikan area ini sebagai salah satu titik krusial dalam pengawasan operasional.

Tugas TIS di area ini meliputi:

1. Memastikan *conveyor baggage* berfungsi normal
2. Memantau kebersihan dan kelayakan fasilitas umum
3. Mengawasi ketertiban penumpang dan penjemput
4. Mengidentifikasi potensi gangguan operasional
5. Mengawasi kegiatan proyek atau perbaikan fasilitas di *lobby*

Sebagai contoh, saat berlangsung renovasi penggantian lantai di area *lobby*, TIS melakukan monitoring terhadap progres pekerjaan serta memastikan adanya pembatas area kerja demi keselamatan penumpang. Hal ini sesuai dengan prinsip keselamatan operasional sebagaimana ditegaskan dalam regulasi keselamatan penerbangan nasional bahwa setiap aktivitas di area bandar udara tidak boleh mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa.

#### 4.1.2 Area Keberangkatan dan Lobby

Area keberangkatan merupakan zona dengan tingkat aktivitas tinggi karena menjadi pusat proses check-in, pemeriksaan keamanan, dan akses menuju ruang tunggu. Di area ini terdapat FIDS (Flight Information Display System), *counter check-in*, area antrian, serta akses menuju screening keamanan.

Pengawasan di area keberangkatan mencakup:

1. Pemeriksaan fungsi FIDS agar informasi penerbangan akurat dan *real-time*
2. Monitoring kondisi penerangan dan sistem pendingin udara
3. Pengawasan eskalator dan *lift*
4. Pengawasan ketertiban penumpang, termasuk larangan merokok di area publik

Pengawasan terhadap larangan merokok merupakan bagian dari upaya menjaga kenyamanan dan kesehatan lingkungan terminal.

Ketentuan ini sejalan dengan standar pelayanan kebandarudaraan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, yang menekankan pentingnya kenyamanan dan keamanan area publik terminal.

#### **4.1.3 Ruang Tunggu Gate 1–6**

Ruang tunggu Gate 1–6 memiliki karakteristik kepadatan penumpang tertentu tergantung jadwal keberangkatan. Fasilitas yang diawasi di area ini meliputi:

1. Kursi ruang tunggu
2. Travelator
3. Toilet dan mushola
4. Sistem informasi penerbangan
5. Penerangan dan kebersihan area

TIS melakukan patroli berkala untuk memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik. Apabila ditemukan fasilitas dalam kondisi tidak normal, TIS segera mencatat dan melaporkannya dalam laporan harian serta berkoordinasi dengan unit teknis terkait untuk tindak lanjut perbaikan. Sistem pelaporan ini merupakan bentuk akuntabilitas pengawasan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan adanya pengendalian mutu pelayanan secara berkelanjutan.

#### **4.1.4 Ruang Tunggu Gate 7–13**

Area Gate 7–13 memiliki fungsi operasional yang sama dengan Gate 1–6, namun cakupan wilayahnya berbeda sehingga membutuhkan personel pengawasan tersendiri. Pengawasan difokuskan pada:

1. Ketersediaan dan kelayakan tempat duduk
2. Fungsi eskalator dan aksesibilitas penumpang
3. Kondisi lantai dan potensi bahaya tergelincir
4. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan

Dalam konteks renovasi lantai terminal yang sedang berlangsung, pengawasan di area ini menjadi lebih intensif. TIS memastikan tidak terdapat material proyek yang membahayakan penumpang serta memastikan jalur evakuasi tetap terbuka dan tidak terhalang. Prinsip ini sejalan dengan kewajiban penyelenggara bandar udara dalam menjamin keselamatan dan keamanan operasional.

#### 4.2 Pengawasan Perbaikan dan Gangguan Teknis Fasilitas Terminal

Selain melakukan pengawasan proyek renovasi berskala besar, Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda juga melaksanakan pengawasan terhadap perbaikan fasilitas serta gangguan teknis yang terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pengawasan ini bersifat responsif dan berkelanjutan, karena gangguan teknis dapat terjadi sewaktu-waktu dan berpotensi mengganggu kenyamanan maupun keselamatan pengguna jasa.

Gangguan teknis yang umum ditemukan di area terminal meliputi kerusakan *lift*, *eskalator*, *travelator*, kebocoran atap, gangguan penerangan, kerusakan lantai, hingga permasalahan pada sistem pendingin ruangan. Dalam situasi tersebut, TIS berperan sebagai pihak pertama yang mengidentifikasi, mendokumentasikan, serta melaporkan kondisi tersebut kepada unit engineering atau teknis terkait untuk segera dilakukan tindak lanjut.

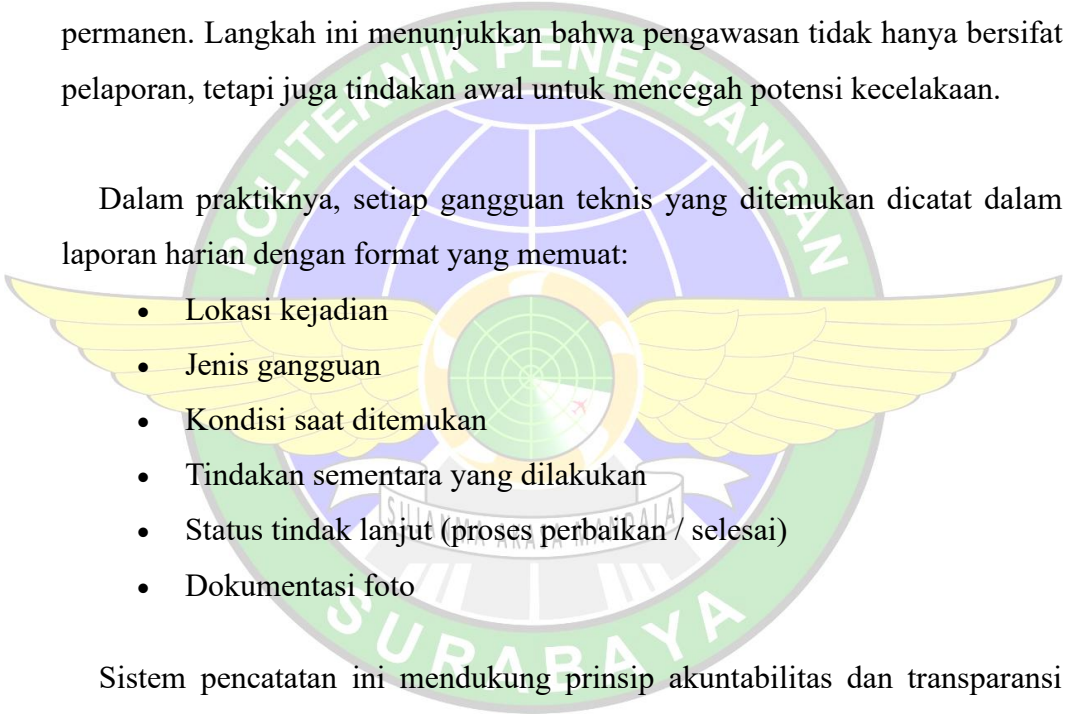
Sebagai contoh, pada saat terjadi perbaikan lift pegawai di area kedatangan Terminal 1, TIS melakukan pengawasan langsung terhadap proses perbaikan. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa area kerja telah diamankan dengan pembatas dan rambu peringatan sehingga tidak membahayakan penumpang maupun pegawai yang melintas di sekitar lokasi. Dokumentasi kondisi sebelum dan sesudah perbaikan dilakukan sebagai bagian dari laporan harian.

Tindakan ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang mewajibkan penyelenggara bandar udara

menjaga keselamatan dan keamanan operasional. Gangguan teknis pada fasilitas seperti lift dan eskalator apabila tidak segera ditangani dapat berpotensi menimbulkan risiko kecelakaan. Oleh karena itu, pengawasan terhadap proses perbaikan menjadi bagian penting dalam pengendalian risiko operasional terminal.

Selain perbaikan lift, TIS juga melakukan pengawasan terhadap kebocoran atap yang dapat menyebabkan genangan air di lantai terminal. Dalam kondisi tersebut, TIS segera melakukan langkah preventif berupa pemasangan tanda peringatan “lantai licin” serta berkoordinasi dengan unit teknis untuk perbaikan permanen. Langkah ini menunjukkan bahwa pengawasan tidak hanya bersifat pelaporan, tetapi juga tindakan awal untuk mencegah potensi kecelakaan.

Dalam praktiknya, setiap gangguan teknis yang ditemukan dicatat dalam laporan harian dengan format yang memuat:

- 
- Lokasi kejadian
  - Jenis gangguan
  - Kondisi saat ditemukan
  - Tindakan sementara yang dilakukan
  - Status tindak lanjut (proses perbaikan / selesai)
  - Dokumentasi foto

Sistem pencatatan ini mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi pelayanan sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan penyelenggara pelayanan menjaga mutu serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Di sisi lain, standar pelayanan kebandarudaraan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 juga menekankan bahwa fasilitas terminal harus berada dalam kondisi laik fungsi dan siap digunakan setiap saat. Dengan demikian, pengawasan terhadap gangguan teknis dan proses perbaikan merupakan implementasi langsung dari standar tersebut.

Pelaksanaan pengawasan perbaikan dan gangguan teknis ini menunjukkan bahwa TIS memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas operasional terminal. Tanpa adanya pengawasan yang aktif dan terdokumentasi, gangguan kecil dapat berkembang menjadi permasalahan yang lebih besar dan berdampak pada kualitas pelayanan penumpang. Oleh karena itu, keberadaan TIS sebagai pengawas lapangan menjadi elemen penting dalam menjaga kesinambungan operasional serta memastikan fasilitas terminal tetap aman, tertib, dan nyaman digunakan.

#### **4.3 Pelaksanaan Pengawasan Proyek Renovasi Fasilitas Terminal**

Pelaksanaan pengawasan proyek renovasi fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Juanda merupakan bagian dari tugas operasional Terminal Inspection Service (TIS) dalam memastikan bahwa setiap kegiatan pembangunan atau perbaikan di area terminal tidak mengganggu keselamatan, keamanan, serta kenyamanan penumpang. Selama periode magang, salah satu kegiatan utama yang diawasi adalah proyek penggantian lantai terminal yang berlokasi di area lobby keberangkatan dan kedatangan.

Renovasi lantai dilakukan sebagai bagian dari peningkatan kualitas fasilitas terminal guna menjaga standar kenyamanan dan estetika bangunan. Namun demikian, kegiatan proyek di area publik memiliki potensi risiko, seperti terganggunya arus penumpang, bahaya terpeleset, debu konstruksi, hingga potensi kecelakaan akibat peralatan kerja. Oleh karena itu, pengawasan oleh TIS menjadi krusial untuk memastikan pekerjaan tetap berjalan sesuai prosedur dan tidak menimbulkan gangguan operasional.

Dalam pelaksanaannya, TIS melakukan beberapa bentuk pengawasan, antara lain:

##### **1. Monitoring Area Kerja Proyek**

TIS memastikan bahwa area yang sedang direnovasi telah diberi pembatas (safety barrier) dan rambu peringatan yang jelas. Jalur alternatif bagi penumpang harus tetap tersedia dan tidak menghambat mobilitas.

Pengawasan ini selaras dengan prinsip keselamatan operasional sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mengharuskan penyelenggara bandar udara menjamin keselamatan dan keamanan operasional di seluruh area bandar udara.

2. Pemantauan Progres Pekerjaan

Selain aspek keselamatan, TIS juga mencatat perkembangan pekerjaan setiap hari. Progres proyek dilaporkan dalam laporan harian dengan mencantumkan kondisi aktual di lapangan, luas area yang telah dikerjakan, serta potensi kendala yang ditemukan. Dokumentasi foto menjadi bukti pendukung laporan tersebut. Sistem ini mencerminkan fungsi pengawasan sebagai alat kontrol manajemen untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai rencana.

3. Pengawasan Dampak terhadap Pelayanan Penumpang

Renovasi di area lobby berpotensi memengaruhi kenyamanan penumpang akibat kebisingan atau pembatasan ruang gerak. TIS melakukan observasi terhadap kepadatan penumpang dan memastikan bahwa proyek tidak menghambat akses menuju fasilitas penting seperti counter check-in, ruang tunggu, toilet, dan mushola. Hal ini sejalan dengan **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023** tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, yang menekankan bahwa penyelenggara bandar udara wajib menjaga standar kenyamanan dan kelayakan fasilitas selama operasional berlangsung.

4. Koordinasi dengan Unit Terkait

Apabila ditemukan potensi gangguan atau risiko keselamatan, TIS segera berkoordinasi dengan pihak proyek, unit engineering, maupun manajemen operasional terminal. Koordinasi ini bertujuan untuk melakukan tindakan korektif secara cepat sehingga tidak terjadi gangguan yang lebih besar terhadap pelayanan penumpang.

Selain pengawasan proyek penggantian lantai, TIS juga melakukan pengawasan terhadap perbaikan atap bocor di beberapa titik terminal. Dalam kasus tersebut, TIS memastikan bahwa area yang terdampak kebocoran segera diamankan agar tidak membahayakan penumpang akibat lantai licin. Tindakan pengamanan sementara seperti pemasangan tanda peringatan dan pembatas area dilakukan hingga perbaikan selesai.

Setiap kegiatan pengawasan proyek dituangkan dalam laporan harian TIS yang memuat tanggal, waktu, lokasi proyek, uraian kondisi, serta dokumentasi visual. Laporan tersebut bersifat faktual dan tidak dapat dibuat secara fiktif karena menjadi bagian dari sistem evaluasi operasional terminal. Dokumentasi ini juga dapat digunakan sebagai bahan audit internal maupun evaluasi kinerja proyek.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pengawasan proyek renovasi fasilitas terminal menunjukkan bahwa peran TIS tidak hanya terbatas pada pemeriksaan fasilitas rutin, tetapi juga mencakup pengendalian kegiatan pembangunan di area publik. Melalui pengawasan yang aktif dan terdokumentasi, TIS berkontribusi dalam menjaga kesinambungan antara proses peningkatan fasilitas dengan kelancaran operasional terminal, sehingga standar keselamatan dan pelayanan tetap terjaga selama proyek berlangsung.

#### **4.4 Pengawasan Ketertiban dan Perilaku Penumpang**

Selain melakukan pengawasan terhadap fasilitas dan proyek renovasi, Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda juga melaksanakan pengawasan terhadap ketertiban dan perilaku penumpang di area terminal. Pengawasan ini bertujuan menjaga kenyamanan, keamanan, serta kelancaran arus pergerakan penumpang di area publik.

Area terminal merupakan ruang publik dengan mobilitas tinggi, khususnya pada jam keberangkatan dan kedatangan padat. Dalam kondisi tersebut, potensi gangguan ketertiban dapat terjadi, seperti penumpang yang merokok di area terlarang, antrian yang tidak tertata, penggunaan fasilitas secara tidak

semestinya, atau kepadatan berlebih di titik tertentu. Oleh karena itu, pengawasan perilaku pengguna jasa menjadi bagian penting dari fungsi operasional TIS.

Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan adalah penertiban penumpang yang merokok di area lobby terminal. Area lobby termasuk dalam zona bebas rokok demi menjaga kualitas udara dan kenyamanan pengguna jasa lainnya. Apabila ditemukan penumpang yang merokok di area tersebut, petugas TIS memberikan teguran secara persuasif dan mengarahkan penumpang menuju area merokok yang telah disediakan. Pendekatan ini dilakukan dengan tetap menjaga sikap profesional dan pelayanan yang baik.

Tindakan tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan penyelenggara pelayanan menciptakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga menekankan kewajiban penyelenggara bandar udara dalam menjaga keamanan dan ketertiban operasional.

Selain pengawasan larangan merokok, TIS juga melakukan penataan ulang Q line (jalur antrean) di area keberangkatan Terminal 1. Q line berfungsi untuk mengatur alur antrean penumpang menuju counter check-in maupun area pemeriksaan keamanan. Apabila jalur antrean tidak tertata dengan baik, dapat terjadi penumpukan penumpang yang berpotensi mengganggu kenyamanan dan kelancaran operasional.

Dalam praktiknya, TIS melakukan pengecekan kondisi pembatas antrean, memastikan posisi barrier tidak bergeser, serta melakukan penyesuaian apabila terjadi kepadatan. Dokumentasi kondisi sebelum dan sesudah penataan ulang dilakukan sebagai bagian dari laporan harian. Kegiatan ini mencerminkan fungsi pengawasan preventif, yaitu mencegah potensi gangguan sebelum berkembang menjadi permasalahan operasional.

Pengawasan ketertiban juga mencakup pemantauan kepadatan di ruang tunggu, memastikan tidak ada jalur evakuasi yang terhalang barang bawaan penumpang, serta menjaga agar akses menuju fasilitas umum tetap terbuka. Dalam kondisi tertentu, TIS berkoordinasi dengan petugas keamanan (AVSEC) apabila diperlukan penanganan lebih lanjut.

Dari sisi analisis, pengawasan perilaku penumpang menunjukkan bahwa fungsi TIS tidak terbatas pada aspek teknis fasilitas, tetapi juga mencakup pengendalian lingkungan pelayanan. Ketertiban dan perilaku pengguna jasa berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan terminal. Apabila pengawasan dilakukan secara konsisten, maka suasana terminal dapat tetap tertib dan kondusif meskipun dalam kondisi kepadatan tinggi.

Dengan demikian, pengawasan ketertiban dan perilaku penumpang menjadi bagian integral dari upaya menjaga standar pelayanan kebandarudaraan yang aman, tertib, dan nyaman. Melalui pendekatan persuasif, koordinatif, dan terdokumentasi, TIS berperan dalam menciptakan lingkungan terminal yang sesuai dengan ketentuan operasional dan prinsip pelayanan publik.

#### **4.5 Pelayanan Informasi kepada Penumpang**

Selain menjalankan fungsi pengawasan fasilitas dan ketertiban, Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda juga berperan dalam memberikan pelayanan informasi kepada penumpang. Meskipun tugas utama TIS adalah pengawasan, dalam praktik operasional di lapangan petugas tidak dapat terlepas dari interaksi langsung dengan pengguna jasa.

Area terminal merupakan lingkungan pelayanan publik dengan mobilitas tinggi, sehingga sering dijumpai penumpang yang membutuhkan bantuan informasi, seperti lokasi check-in counter, gate keberangkatan, mushola, toilet, area merokok, hingga informasi arah menuju area kedatangan atau transportasi lanjutan. Dalam kondisi tersebut, petugas TIS memberikan informasi secara langsung dengan pendekatan yang ramah, jelas, dan profesional.

Pelayanan informasi ini selaras dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks kebandarudaraan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga menekankan bahwa penyelenggara bandar udara wajib menjamin kelancaran dan kenyamanan pengguna jasa.

Secara operasional, bentuk pelayanan informasi yang dilakukan selama OJT antara lain:

1. Memberikan arahan kepada penumpang yang kebingungan mencari gate keberangkatan.
2. Menjelaskan lokasi fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan lift.
3. Mengarahkan penumpang menuju area merokok apabila ditemukan merokok di area terlarang.
4. Membantu penumpang lanjut usia atau penumpang dengan barang bawaan besar dalam menemukan jalur yang tepat.

Dalam beberapa kondisi, apabila pertanyaan penumpang berkaitan dengan informasi teknis penerbangan seperti perubahan jadwal atau boarding time, petugas TIS mengarahkan penumpang untuk mengonfirmasi langsung kepada maskapai atau melihat informasi pada Flight Information Display System (FIDS). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi dilakukan sesuai batas kewenangan, tanpa melampaui otoritas maskapai.

Dari perspektif kualitas pelayanan, interaksi langsung antara petugas TIS dan penumpang mencerminkan dimensi responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan) sebagaimana dikemukakan dalam teori kualitas pelayanan. Respons yang cepat dan sikap yang sopan dapat meningkatkan persepsi positif penumpang terhadap pelayanan terminal secara keseluruhan.

Secara analitis, pelayanan informasi yang diberikan TIS menunjukkan bahwa pengawasan dan pelayanan tidak dapat dipisahkan secara kaku dalam operasional terminal. Pengawasan menciptakan kondisi tertib dan aman,

sedangkan pelayanan informasi memastikan penumpang dapat memanfaatkan fasilitas dengan baik. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pengguna jasa yang nyaman.

Dengan demikian, meskipun TIS berfokus pada fungsi pengawasan, peran pelayanan informasi tetap menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan terminal. Pelayanan yang komunikatif, profesional, dan sesuai kewenangan menjadi nilai tambah dalam penyelenggaraan operasional di Bandar Udara Internasional Juanda.

#### **4.6 Sistem Pelaporan harian Terminal Inspection Service (TIS)**

Sistem pelaporan harian merupakan bagian penting dari pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda. Setiap kegiatan monitoring, temuan gangguan teknis, pengawasan proyek, maupun penertiban ketertiban penumpang wajib dicatat dan didokumentasikan dalam laporan harian sebagai bentuk pertanggungjawaban operasional.

Laporan harian TIS disusun secara sistematis dan faktual berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Setiap laporan memuat informasi antara lain:

1. Tanggal dan waktu pemeriksaan
2. Area pengawasan (kedatangan, keberangkatan, Gate 1–6, Gate 7–13)
3. Uraian kondisi fasilitas atau kejadian
4. Status fasilitas (normal, dalam perbaikan, atau maintenance)
5. Tindakan yang telah dilakukan
6. Dokumentasi foto sebagai bukti lapangan

Dokumentasi visual menjadi elemen penting dalam sistem pelaporan ini karena berfungsi sebagai bukti objektif yang memperkuat keterangan tertulis. Dengan adanya foto kondisi sebelum, saat, dan sesudah penanganan, laporan tidak dapat dibuat secara fiktif dan dapat diverifikasi kembali apabila diperlukan evaluasi atau audit internal.

Pelaksanaan pelaporan ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menjamin transparansi dan pengendalian mutu pelayanan. Laporan harian menjadi instrumen pengendalian internal yang memungkinkan manajemen terminal memantau kondisi fasilitas dan pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, dalam konteks operasional bandar udara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mewajibkan penyelenggara bandar udara menjaga keselamatan, keamanan, dan kelancaran operasional. Sistem pelaporan harian TIS mendukung ketentuan tersebut dengan menyediakan data aktual mengenai kondisi terminal setiap hari. Apabila ditemukan potensi gangguan atau risiko, laporan tersebut menjadi dasar pengambilan keputusan dan tindakan perbaikan oleh unit terkait.

Secara operasional, alur pelaporan dimulai dari patroli dan inspeksi lapangan oleh petugas TIS, dilanjutkan dengan pencatatan temuan, pengambilan dokumentasi foto, dan penyusunan laporan pada akhir shift kerja. Laporan kemudian disampaikan kepada atasan atau unit pengendali operasional untuk dilakukan monitoring lanjutan. Dalam beberapa kasus, laporan juga menjadi dasar koordinasi dengan unit engineering, kebersihan, keamanan, maupun pihak proyek.

Dari sisi analisis, sistem pelaporan harian menunjukkan bahwa pengawasan TIS tidak hanya bersifat observasional, tetapi juga terdokumentasi dan terstruktur. Tanpa adanya laporan yang konsisten, kegiatan pengawasan akan sulit dievaluasi efektivitasnya. Dengan sistem pelaporan yang rutin dan terdokumentasi, setiap perubahan kondisi terminal dapat dipantau secara historis, sehingga memudahkan identifikasi pola gangguan maupun kebutuhan peningkatan fasilitas.

Dengan demikian, sistem pelaporan harian TIS berfungsi sebagai mekanisme kontrol internal yang menjembatani antara kondisi aktual di

lapangan dengan pengambilan keputusan manajerial. Melalui pelaporan yang objektif, terdokumentasi, dan berkelanjutan, TIS berkontribusi dalam menjaga standar keselamatan, keamanan, serta kualitas pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Juanda.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) di Terminal Inspection Service (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda, dapat disimpulkan bahwa peran TIS dalam pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal telah dilaksanakan secara sistematis, operasional, dan terdokumentasi.

Pembagian wilayah kerja menjadi empat area utama, yaitu area kedatangan dan lobby, keberangkatan dan lobby, ruang tunggu Gate 1–6, serta Gate 7–13, menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara terstruktur guna memastikan seluruh area terminal berada dalam kondisi terkontrol. Sistem pembagian ini mendukung efektivitas monitoring karena setiap petugas memiliki tanggung jawab yang jelas terhadap zona pengawasannya.

Dalam pelaksanaan pengawasan proyek renovasi fasilitas terminal, TIS berperan melakukan monitoring progres pekerjaan, memastikan area proyek tetap aman bagi penumpang, serta mendokumentasikan setiap perkembangan secara berkala. Pengawasan tersebut tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada aspek keselamatan dan ketertiban selama proses pekerjaan berlangsung.

Pengawasan terhadap perbaikan dan gangguan teknis menunjukkan bahwa TIS berfungsi sebagai penghubung antara kondisi lapangan dan unit teknis terkait. Setiap temuan kerusakan atau gangguan dicatat, dilaporkan, dan dipantau hingga tindak lanjut dilakukan. Hal ini memperlihatkan bahwa pengawasan tidak berhenti pada tahap identifikasi, tetapi berlanjut pada proses pengendalian dan evaluasi.

Dalam aspek ketertiban dan perilaku penumpang, TIS turut menjaga kenyamanan lingkungan terminal melalui pendekatan persuasif, seperti penertiban penumpang yang merokok di area terlarang dan penataan antrian (Q line). Kegiatan ini menunjukkan bahwa pengawasan operasional tidak hanya mencakup fasilitas fisik, tetapi juga pengendalian situasi dan perilaku di area pelayanan publik.

Sistem pelaporan harian menjadi instrumen penting dalam mendukung akuntabilitas dan transparansi pengawasan. Setiap kegiatan didokumentasikan secara faktual dengan bukti foto, waktu, dan uraian kondisi aktual, sehingga laporan memiliki nilai validitas dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Selain itu, pelayanan informasi kepada penumpang memperlihatkan bahwa fungsi pengawasan dan pelayanan berjalan secara simultan. Meskipun fokus utama TIS adalah pengawasan, interaksi langsung dengan penumpang turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan OJT menunjukkan bahwa peran Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga operasional dan preventif. Pengawasan yang dilakukan mencakup aspek fasilitas, proyek renovasi, gangguan teknis, ketertiban penumpang, hingga sistem pelaporan yang terstruktur. Hal tersebut mendukung terciptanya operasional terminal yang aman, tertib, dan nyaman sesuai dengan prinsip pelayanan kebandarudaraan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan On the Job Training (OJT) di Terminal Inspection Service (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan efektivitas pengawasan fasilitas dan pelayanan terminal, yaitu sebagai berikut:

### 5.2.1 Bagi Unit Terminal Inspection Service (TIS)

1. Perlu dilakukan penguatan sistem monitoring digital untuk mempermudah rekapitulasi laporan harian serta pelacakan riwayat gangguan fasilitas secara lebih cepat dan terintegrasi.
2. Koordinasi dengan unit teknis (engineering) dan pihak proyek dapat ditingkatkan melalui sistem pelaporan real-time atau grup koordinasi

resmi agar tindak lanjut terhadap temuan di lapangan dapat dilakukan lebih responsif.

3. Diperlukan evaluasi berkala terhadap pola gangguan teknis yang sering terjadi, sehingga dapat dilakukan tindakan preventif sebelum terjadi gangguan berulang.
4. Peningkatan pelatihan komunikasi pelayanan bagi petugas TIS agar interaksi dengan penumpang semakin profesional dan sesuai standar pelayanan publik.

#### **5.2.2 Bagi Pengelola Bandar Udara**

1. Perlu adanya penambahan atau optimalisasi rambu informasi di area lobby dan ruang tunggu guna mengurangi kebingungan penumpang serta meminimalisir gangguan ketertiban.
2. Dalam pelaksanaan proyek renovasi fasilitas, perlu dilakukan perencanaan zona kerja yang lebih terstruktur agar dampak terhadap arus penumpang dapat diminimalkan.
3. Evaluasi rutin terhadap fasilitas dengan tingkat penggunaan tinggi seperti toilet, lift, eskalator, dan travellerator perlu diprioritaskan untuk menjaga kenyamanan pengguna jasa.

#### **5.2.3 Bagi Institusi Pendidikan**

1. Program OJT sebaiknya tetap mempertahankan pola pembelajaran berbasis praktik langsung di lapangan karena terbukti memberikan pemahaman nyata mengenai operasional kebandarudaraan.
2. Perlu adanya pembekalan tambahan terkait sistem pelaporan operasional dan manajemen pengawasan sebelum mahasiswa diterjunkan ke lokasi magang.

#### 5.2.4 Bagi Mahasiswa Selanjutnya

1. Mahasiswa yang melaksanakan OJT di unit TIS disarankan untuk aktif bertanya dan memahami alur koordinasi antarunit, karena peran TIS berkaitan erat dengan banyak bagian operasional lainnya.
2. Dokumentasi kegiatan sebaiknya dilakukan secara tertib dan sistematis sejak awal agar mempermudah penyusunan laporan akhir.



### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Pembelajaran dan Asesmen Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Menengah. 2022
- Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. Panduan Implementasi Kurikulum Merdeka Pada Madrasah. 2022.
- Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. Panduan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila dan Profil Pelajar Rahmatan Lil Alamin. 2022.
- Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. Panduan Pembelajaran dan Asesmen. 2022.
- Khoirurijal, Fadriati, Sofia, Anisa Dwi Makrufi, Sunaryo Gandi, dkk. Pengembangan Kurikulum Merdeka. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi. 2022.
- Rahmi, Lutfia. Transformasi Pembelajaran untuk Menciptakan Pengalaman Penggunaan TIK melalui Blended Learning. Jurnal Online Universitas Negeri Padang. 2019.
- Rustaman, Nuryani Y. Strategi Belajar Mengajar Biologi. Malang: Universitas Negeri Malang. 2005.
- Susilowati, Evi. Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar dalam Pembentukan Karakter Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam. Jurnal Online UIN STS Jambi. 2022.
- Yamin. Modul Pembekalan Pembelajaran Berbasis Proyek Untuk Menunjang Pelaksanaan Kurikulum Merdeka Bagi Mahasiswa Asistensi Mengajar. Madura: Universitas Trunojoyo. 2022.
- Zulfiani, Feronika, Tonih, dan Suartini, Kinkin. Strategi Pembelajaran Sains. Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta. 2009.

**LAMPIRAN**

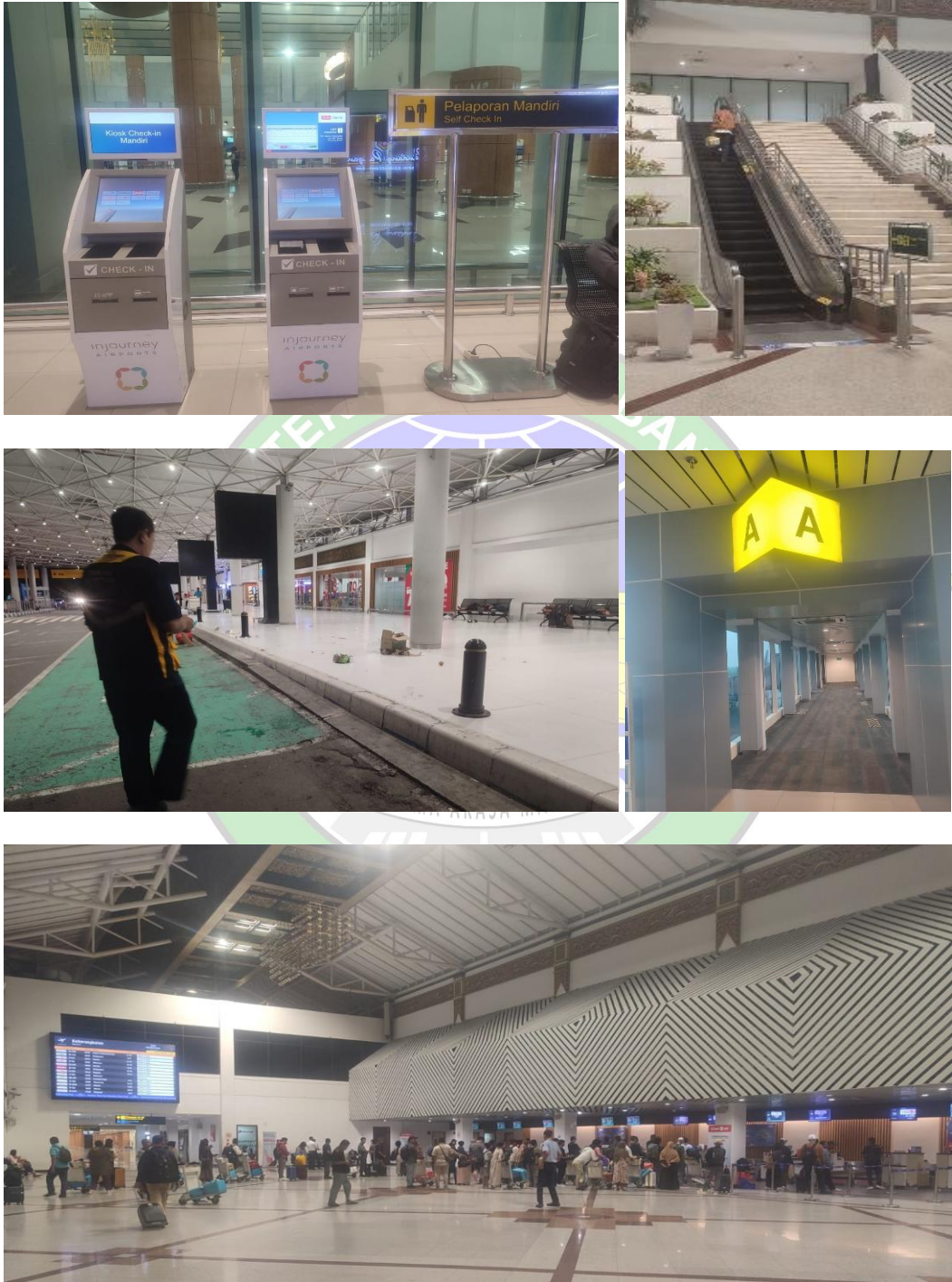
## Lampiran 1



## Lampiran 2



## Lampiran 3



## Lampiran 4

