

**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG PADA
PENGUNAAN GARBARATA DI BANDARA I GUSTI
NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 01 Desember 2025 – 27 Februari 2026**



Disusun oleh:

AGUSANTA BR DEPARI

NIT.30623001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2026

**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG PADA
PENGUNAAN GARBARATA DI BANDARA I GUSTI
NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 01 Desember 2025 – 27 Februari 2026**



Disusun oleh:

AGUSANTA BR DEPARI

NIT.30623001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG PADA PENGGUNAAN
GARBARATA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Oleh:

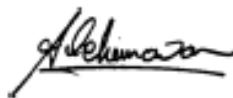
AGUSANTA BR DEPARI
NIT.30623001

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui oleh:

Supervisor



ADE HERMAWAN
NIK. 20244220

Dosen Pembimbing



AHMAD MUSADEK, S.T., M.T.
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengetahui,
Airside Operation Service
Department Head



GEDE ADI CAHYA KRISNA
NIK. 20240706

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim penguji

Ketua



GEDE ADICAHYA KRISNA
NIK. 20240760

Sekretaris



ADE HERMAWAN
NIK. 20244220

Anggota



AHMAD MUSADEK, ST., M.T.
NIP. 19800522 200012 1 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 01 Desember 2025 sampai dengan 27 Februari 2026 di Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* (OJT) dengan baik.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MM. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing *On The Job Training*.
6. Seluruh staff unit *AMC* dan unit *AVSEC* di Angkasa Pura Indonesia di Bandara I Gusti Ngurah Rai
7. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

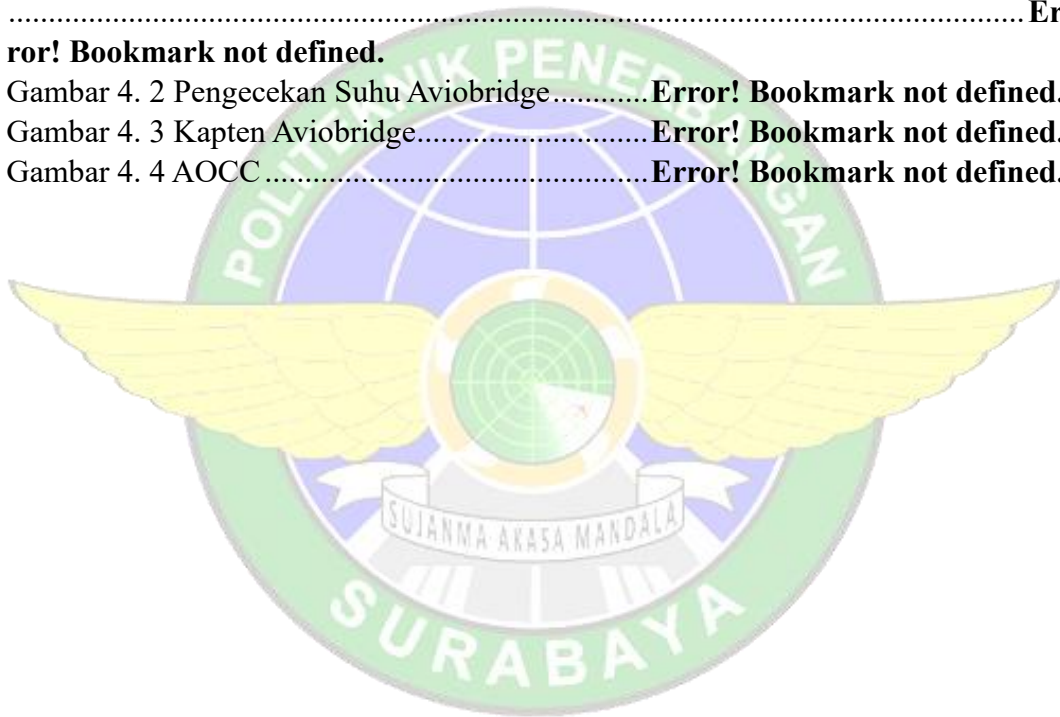
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Maksud dan Manfaat.....	12
1.2.1 Maksud <i>On The Job Training</i> (OJT).....	12
1.2.2 Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT).....	12
BAB 2 PROFIL LOKASI OJT	13
2.1 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.....	13
2.2 Sejarah PT. Angkasa Pura Indonesia (<i>Injourney Airports</i>)	15
2.3 Data Umum Lokasi <i>On The Job Training</i>	17
2.3.1 Aprons, Taxiways, dan Check Locations Data	18
2.3.2 <i>Layout</i> Bandara	19
2.4 Struktur Organisasi.....	20
2.4.1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	20
2.4.2 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Indonesia.....	22
BAB 3 PELAKSANAAN OJT	25
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	25
3.1.1 Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	25
3.1.2 Unit Aviation Security (AVSEC).....	27
3.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	30
3.3 Tinjauan Teori	31
3.3.1 Bandar Udara	31
3.3.2 Pelayanan Penumpang	31
3.3.3 Garbarata (<i>Aviobridge</i>).....	34

3.4	Permasalahan.....	36
3.5	Penyelesaian Masalah	37
BAB 4 PENUTUP.....		39
4.1	Kesimpulan	39
4.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN		42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	14
Gambar 2. 2 Logo InJourney Airport.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Bandara yang Dikelola PT. Angkasa Pura	17
Gambar 2. 4 Layout Bandara	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	20
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Angkasa Pura Indonesia	22
Gambar 3. 1 Jadwal Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	30
Gambar 3. 2 Jadwal Unit <i>Aviation Security</i> (AVSEC)	30
Gambar 3. 3 Standar Suhu Berdasarkan PM 41 Tahun 2023	33
Gambar 4. 1 Pengoperasian Aviobridge	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Pengecekan Suhu Aviobridge.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Kapten Aviobridge.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 AOCC	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Aerodrom Bandara.....	17
Tabel 2. 2 Data Apron Bandara	18
Tabel 2. 3 Data Taxiway Bandara	18
Tabel 3. 1 Pengecekan Suhu Garbarata.....	37



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

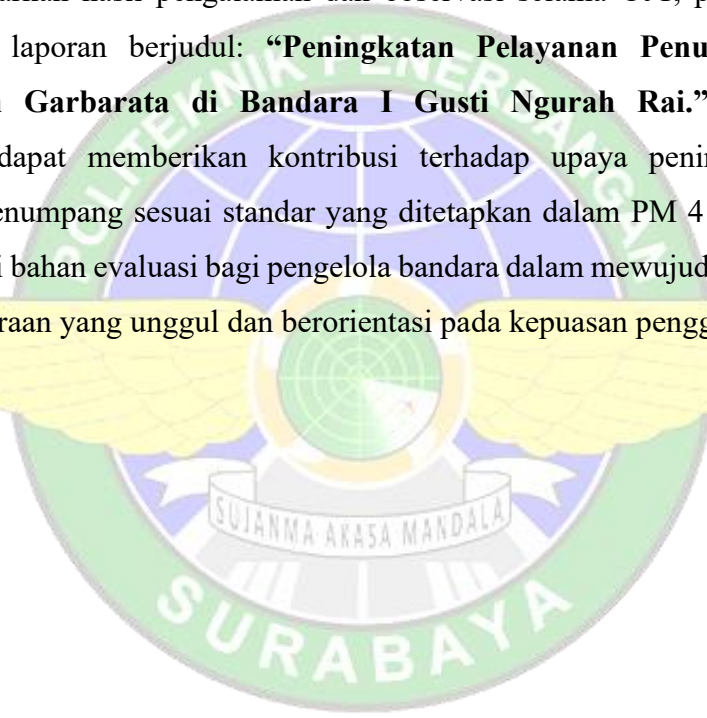
Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia yang terletak di Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Sebagai gerbang utama pariwisata internasional, bandara ini melayani aktivitas penerbangan yang sangat padat baik domestik maupun internasional. Tingginya intensitas penerbangan menuntut penyelenggaraan pelayanan kebandarudaraan yang cepat, tepat, aman, dan profesional sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

Dalam regulasi tersebut, dijelaskan bahwa setiap penyelenggara bandar udara wajib memberikan pelayanan jasa terhadap pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo, dan pos secara terukur dan sesuai standar pelayanan minimum (*Service Level Agreement*). Salah satu komponen penting dari pelayanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 PM 41 Tahun 2023 adalah penyediaan fasilitas terminal dan sarana penunjang, termasuk garbarata (*Passenger Boarding Bridge*) yang berfungsi menghubungkan terminal dengan pesawat. Fasilitas ini tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga menjadi indikator mutu pelayanan penumpang di suatu bandara.

PT Angkasa Pura Indonesia sebagai pengelola Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh fasilitas operasional, termasuk garbarata, memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam PM 41 Tahun 2023. Peraturan tersebut menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan penumpang melalui aspek kenyamanan, keselamatan, kebersihan, dan aksesibilitas yang *non-diskriminatif* bagi seluruh pengguna jasa bandara. Dengan demikian, kondisi garbarata yang tidak optimal seperti sistem pendingin udara yang tidak berfungsi dan pencahayaan yang kurang baik dianggap tidak memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam regulasi tersebut.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandara I Gusti Ngurah Rai, peserta terlibat secara langsung dalam kegiatan pengoperasian garbarata di area terminal keberangkatan dan kedatangan. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa beberapa unit garbarata masih memerlukan peningkatan pada aspek fungsional maupun kualitas pelayanan, seperti perbaikan sistem pendingin udara dan pencahayaan di dalam area garbarata. Kegiatan pemeliharaan tersebut merupakan bagian penting dari upaya peningkatan kualitas pelayanan penumpang, sesuai dengan prinsip pelayanan kebandarudaraan yang diatur dalam PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

Berdasarkan hasil pengalaman dan observasi selama OJT, penulis tertarik mengangkat laporan berjudul: **“Peningkatan Pelayanan Penumpang pada Penggunaan Garbarata di Bandara I Gusti Ngurah Rai.”** Laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan penumpang sesuai standar yang ditetapkan dalam PM 41 Tahun 2023, serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bandara dalam mewujudkan pelayanan kebandarudaraan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.



1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud *On The Job Training* (OJT)

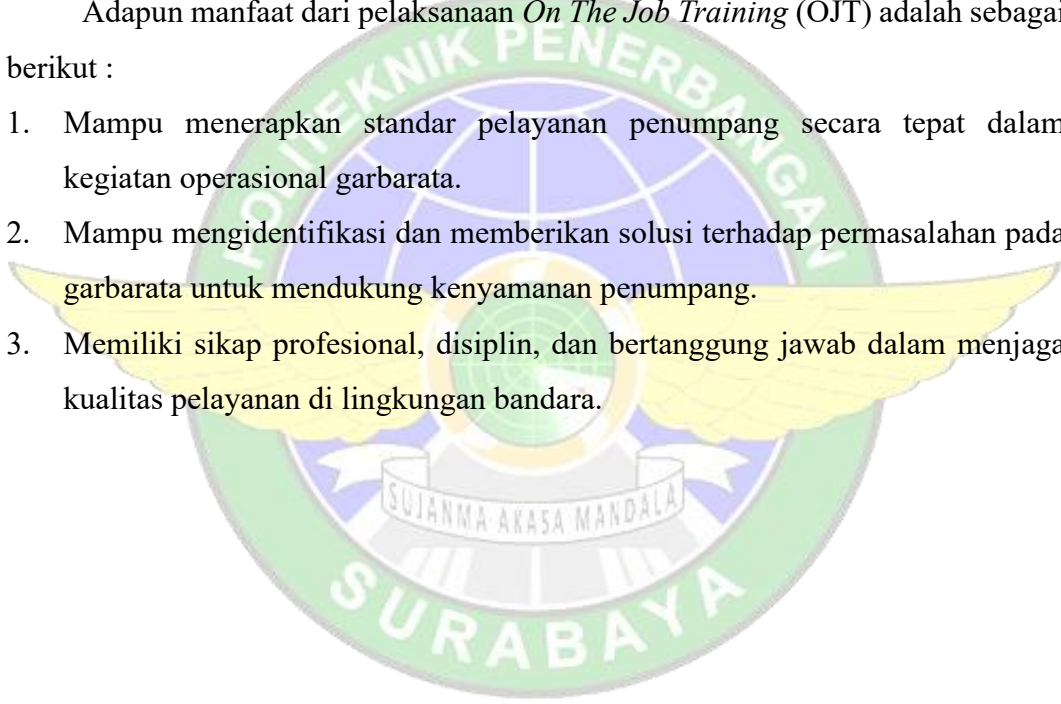
Adapun maksud dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman terhadap standar pelayanan penumpang..
2. Melatih kemampuan observasi dan analisis terhadap kondisi garbarata.
3. Menumbuhkan sikap tanggung jawab dan disiplin dalam menjaga kualitas pelayanan.

1.2.2 Manfaat *On The Job Training* (OJT)

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Mampu menerapkan standar pelayanan penumpang secara tepat dalam kegiatan operasional garbarata.
2. Mampu mengidentifikasi dan memberikan solusi terhadap permasalahan pada garbarata untuk mendukung kenyamanan penumpang.
3. Memiliki sikap profesional, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjaga kualitas pelayanan di lingkungan bandara.



BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan udara Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mendarat secara rutin di *South Bali* (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Tahun 1942 *South Bali Airstrip* dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–1947), *airstrip* mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2 km menjadi 2,7 km dengan overrun 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari–Tabanan. Seiring selesainya temporary terminal dan runway pada Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di

Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (Bali *International Airport* Ngurah Rai). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975-1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa catering dan gedung serba guna.



Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

2.2 Sejarah PT. Angkasa Pura Indonesia (*InJourney Airports*)

PT Angkasa Pura Indonesia didirikan pada tahun 1962 oleh Pemerintah Indonesia dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. PN Angkasa Pura Kemayoran resmi menerima pengalihan seluruh aset dan operasional Bandara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan pada tanggal 20 Februari 1964. Sejak saat itu, PN Angkasa Pura Kemayoran bertanggung jawab untuk mengelola bandara yang berada di wilayah timur dan tengah Indonesia. Pada tahun 1984 Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Umum (PERUM) Bandar Udara Jakarta Cengkareng untuk mengelola Bandara Soekarno Hatta. Pada tahun 1986 nama perusahaan berubah menjadi Perum Angkasa Pura II, dan diikuti juga dengan perubahan nama Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I yang bertanggung jawab untuk mengelola bandara dibagian Indonesia Timur.

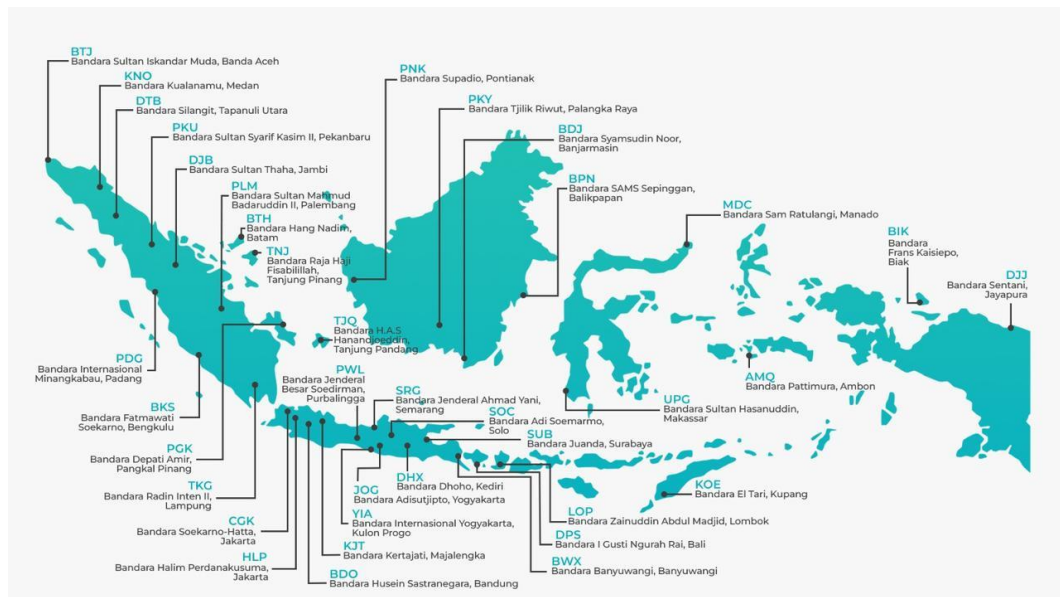
Pada tanggal 9 September 2024 PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II resmi digabungkan oleh BUMN dan resmi dijadikan satu entitas yaitu PT Angkasa Pura Indonesia atau InJourney Airports. PT Angkasa Pura Indonesia didirikan dibawah naungan InJourney yang merupakan subholding yang bergerak dibidang layanan kebandarudaraan dan juga berstatus sebagai anak perusahaan Holding BUMN Aviasi dan Pariwisata, yaitu PT Aviasi Indonesia (Persero). Dengan adanya penggabungan ini agar meningkatkan konektivitas udara yang efektifitas dan efisien dan juga untuk mendukung ekosistem pariwisata agar mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi yang ada di Indonesia.



Logo *InJourney* merepresentasikan semangat transformasi dan integrasi ekosistem aviasi serta pariwisata Indonesia. Secara filosofis, kata “*Journey*” menggambarkan perjalanan berkelanjutan dalam menciptakan pengalaman terbaik bagi wisatawan dan pengguna jasa transportasi udara. Awalan “*In*” memiliki makna Indonesia, *Integrated*, dan *Inclusive*, yang mencerminkan komitmen *InJourney* untuk mengintegrasikan seluruh potensi nasional dalam satu ekosistem pariwisata dan aviasi yang kuat.

Bentuk logo *InJourney* menampilkan elemen dinamis yang melambangkan pergerakan, konektivitas, dan kesinambungan. Garis dan simbol yang saling terhubung menggambarkan integrasi antara bandara, maskapai, destinasi wisata, serta layanan pendukung lainnya. Warna yang digunakan mencerminkan profesionalisme, kepercayaan, dan semangat inovasi sebagai holding BUMN kelas dunia. Secara keseluruhan, logo *InJourney* mencerminkan visi perusahaan sebagai penggerak utama perjalanan dan pengalaman pariwisata Indonesia yang berdaya saing global.

PT Angkasa Pura Indonesia merupakan bagian dari ekosistem BUMN pariwisata dibawah naungan *InJourney* yang didirikan untuk mengelola bandar udara yang terintegritas, efektif, dan berstandar internasional. Perusahaan ini dibentuk melalui penggabungan entitas, termasuk PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II, sebagai upaya untuk menyatukan layanan operasional bandara yang lebih kompetitif dan profesional. PT Angkasa Pura Indonesia mengelola 37 bandara yang tersebar di wilayah barat, tengah dan timur indonesia. Saat ini, PT Angkasa Pura Indonesia mengelola 37 bandara yang terdiri dari 16 bandara internasional dan 27 bandara domestik.



Gambar 2. 2 Bandara yang Dikelola PT. Angkasa Pura

2.3 Data Umum Lokasi *On The Job Training*

Berikut adalah data umum dari Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Tabel 2. 1 Data Aerodrom Bandara

DATA UMUM	
Nama Bandar Udara	Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai
Kode IATA/ICAO	DPS/WADD
Bentuk Badan Usaha	Perseroan Terbatas (PT)
Tahun Berdiri	1969
Pengelola	PT Angkasa Pura Indonesia
Kelas/Klasifikasi	Non Kelas/4E
Status Operasi/Penggunaan	Umum/Internasional
Koordinat Geografis	08°44'52" LS, 115°10'20" BT
Lokasi	Jl. Raya I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali
PKP-PK	Kategori 9
Parking Stand	49 Parking Stand
Aviobridge	19 Aviobridge
Jam Operasional	24 jam

Telepon	0823-4918-1054
Email	dps@angkasapura1.co.id

2.3.1 Aprons, Taxiways, dan Check Locations Data

1. Permukaan *Apron* dan Kekuatan

Tabel 2. 2 Data Apron Bandara

Fasilitas	Permukaan	Kekuatan	Dimensi
<i>Parking Stand</i> A1-A4	<i>Concrete</i>	PCR 1 010/R/B/X/U	164 m x 98.70 m
<i>Parking Stand</i> A5-A10	<i>Concrete</i>	PCR 700/R/C/X/U	246 m x 98.70 m
<i>Parking Stand</i> A11-A14	<i>Concrete</i>	PCR 700/R/C/X/U	164 m x 125.60 m
<i>Parking Stand</i> A15-A17	<i>Concrete</i>	PCR 1 160/R/C/X/U	225.20 m x 125.60 m
<i>Parking Stand</i> A18-A21	<i>Concrete</i>	PCR 850/R/C/X/U	290.40 m x 125.60 m
<i>Parking Stand</i> A22-A25	<i>Concrete</i>	PCR 1 160/R/C/X/U	290.40 m x 125.60 m
<i>Parking Stand</i> A26-A34	<i>Concrete</i>	PCR 700/R/C/X/U	746.30 m x 125.60 m
<i>Parking Stand</i> A35-A36	<i>Concrete</i>	PCR 850/R/C/X/U	82 m x 59.30 m
<i>Parking Stand</i> A37-Aa40	<i>Concrete</i>	PCR 850/R/C/X/U	215 m x 59.30 m
<i>Parking Stand</i> A41-A46	<i>Concrete</i>	PCR 1 180/R/C/X/U	249 m x 89.60 m
<i>Parking Stand</i> G1-G16	<i>Concrete</i>	PCR 990/R/B/X/U	548.60 m x 69.80 m

2. Permukaan *Taxiway* dan Kekuatan

Tabel 2. 3 Data Taxiway Bandara

<i>Taxiway</i>	Permukaan	Kekuatan	Lebar
<i>Taxiway</i> N1,N7	<i>Ashpalt</i>	PCR 770/F/C/X/U	26.5 m
<i>Taxiway</i> N2,N3,N4,N5	<i>Ashpalt</i>	PCR 770/F/C/X/U	30 m
<i>Taxiway</i> N6	<i>Ashpalt</i>	PCR 770/F/C/X/U	23 m
<i>Taxiway</i> Np, Np7	<i>Ashpalt</i>	PCR 770/F/C/X/U	23 m

2.4 Struktur Organisasi

2.4.1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Struktur organisasi Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang berada di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura Indonesia. Struktur organisasi ini disusun secara hierarkis untuk menggambarkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta alur koordinasi dari tingkat operasional hingga manajerial puncak dalam rangka menjamin kelancaran, keselamatan, keamanan, dan pelayanan operasional bandar udara.

Melalui struktur organisasi ini, koordinasi antarunit kerja dapat berjalan dengan baik, mulai dari perumusan kebijakan strategis hingga pelaksanaan operasional di tingkat bandara. Selain itu, struktur organisasi ini juga berfungsi sebagai pedoman kerja bagi seluruh insan perusahaan dalam menjalankan tugas sesuai bidangnya masing-masing, dengan tetap berorientasi pada keselamatan penerbangan, keamanan penerbangan, kualitas pelayanan kepada pengguna jasa, serta keberlanjutan dan pengembangan bisnis perusahaan.

a. General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di tingkat kantor cabang yang memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan operasional, pelayanan,

keselamatan, keamanan, serta pengembangan bisnis bandar udara. *General Manager* berperan sebagai pengambil keputusan strategis dan menjadi penghubung antara kantor cabang dengan manajemen pusat PT Angkasa Pura Indonesia.

b. *General Manager Terminal*

General Manager Terminal bertanggung jawab secara khusus terhadap pengelolaan operasional terminal penumpang, termasuk pelayanan penumpang, pengelolaan fasilitas terminal, serta peningkatan kualitas layanan bandar udara. Posisi ini memastikan pengalaman pengguna jasa bandar udara tetap aman, nyaman, dan sesuai standar pelayanan.

c. *Deputy General Manager (DGM)*

Deputy General Manager membawahi beberapa divisi sesuai bidangnya masing-masing, seperti operasi, teknik, keuangan dan SDM, keamanan, serta komersial dan pengembangan bisnis. DGM berperan dalam menerjemahkan kebijakan strategis menjadi rencana kerja operasional, serta memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi setiap divisi berjalan selaras dengan tujuan organisasi.

d. Kepala Divisi (*Division Head/Airport Division Head*)

Kepala divisi memimpin bidang-bidang utama seperti operasional bandar udara, teknik dan fasilitas, keamanan penerbangan, pelayanan terminal, keuangan, sumber daya manusia, serta komersial dan pengembangan bisnis. Pada tingkat ini dilakukan perencanaan operasional, pengendalian kinerja, serta koordinasi lintas unit guna memastikan seluruh fungsi bandar udara berjalan secara terintegrasi dan efektif.

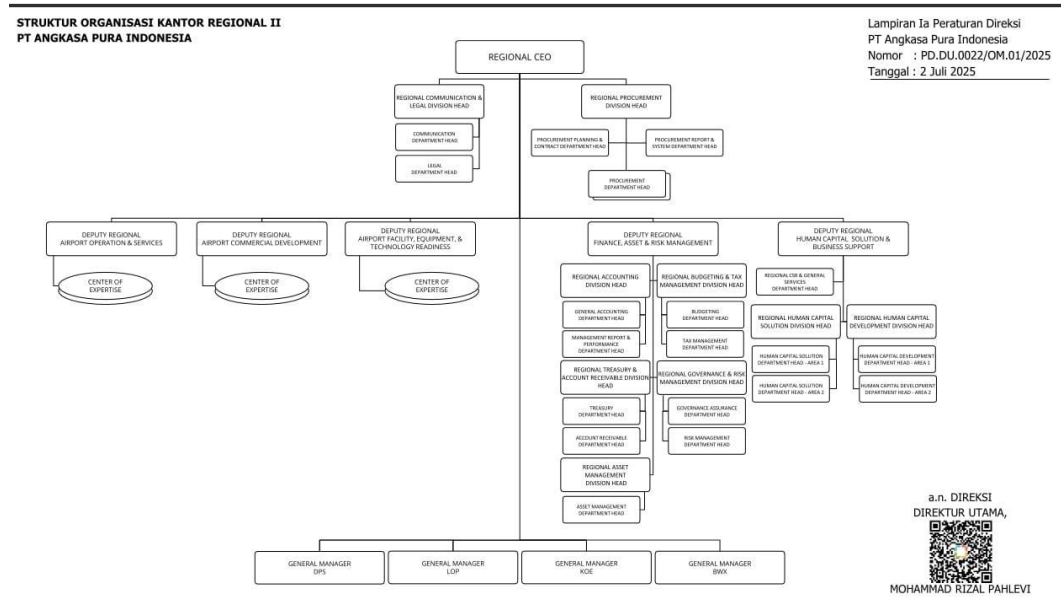
e. *Supervisor* /Kepala Seksi

Pada level ini terdapat kepala seksi atau *supervisor* yang bertugas mengoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan tim operasional. Peran utama pada tingkatan ini adalah memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), ketentuan keselamatan penerbangan, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan regulator.

f. Tim Operasional dan Layanan

Pada tingkat paling bawah terdapat tim operasional dan layanan yang terdiri dari berbagai unit kerja lapangan seperti *Operation Team*, *Facilities Service Team*, *Cargo Operation Team*, *Airside Operation Team*, serta *Terminal Service Team*. Unit-unit ini berperan sebagai pelaksana utama kegiatan operasional bandar udara sehari-hari, mulai dari pelayanan pesawat di apron, pengelolaan kargo, pelayanan penumpang di terminal, hingga pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur bandar udara.

2.4.2 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Indonesia



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Angkasa Pura Indonesia

Struktur organisasi PT Angkasa Pura disusun sebagai kerangka kerja manajerial yang berfungsi untuk mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap unit kerja dalam pengelolaan dan pengoperasian bandar udara, guna menjamin efektivitas, efisiensi, serta keselamatan dan keamanan pelayanan kebandarudaraan.

1. Regional CEO

Regional CEO merupakan pimpinan tertinggi di Kantor *Regional* II PT Angkasa Pura Indonesia yang memiliki tanggung jawab utama dalam menetapkan arah kebijakan, mengoordinasikan seluruh unit kerja, serta memastikan pengelolaan

dan operasional bandar udara di wilayah *Regional II* berjalan sesuai dengan strategi perusahaan dan ketentuan yang berlaku.

2. *Regional Communication & Legal Division*

Regional Communication & Legal Division bertugas menangani fungsi komunikasi perusahaan dan aspek hukum. Divisi ini membawahi *Communication Department* yang berfokus pada pengelolaan informasi, hubungan eksternal, dan citra perusahaan, serta *Legal Department* yang bertanggung jawab terhadap kepatuhan hukum, pendampingan hukum, dan pengelolaan risiko hukum dalam kegiatan operasional bandara

3. *Regional Procurement Division*

Regional Procurement Division berperan dalam pengelolaan seluruh proses pengadaan barang dan jasa. Divisi ini membawahi *Procurement Planning & Contract Department*, *Procurement Report & System Department*, dan *Procurement Department* yang secara keseluruhan bertugas merencanakan kebutuhan pengadaan, mengelola kontrak, sistem, serta pelaporan pengadaan guna mendukung operasional bandara secara efektif, efisien, dan transparan.

4. *Deputy Regional Airport Operation & Services*

Deputy Regional Airport Operation & Services bertanggung jawab atas penyelenggaraan operasional bandar udara dan pelayanan jasa kebandarudaraan. Deputi ini memastikan kegiatan operasional berjalan aman, tertib, dan sesuai standar keselamatan serta pelayanan, dengan dukungan *Center of Expertise* sebagai pusat keahlian di bidang operasional dan layanan bandara.

5. *Deputy Regional Airport Commercial Development*

Deputy Regional Airport Commercial Development memiliki peran dalam pengembangan aspek komersial bandar udara, baik aeronautika maupun non-aeronautika. Deputi ini berfokus pada peningkatan pendapatan dan nilai bisnis bandara melalui optimalisasi peluang usaha, dengan dukungan *Center of Expertise* dalam pengembangan strategi komersial.

6. *Deputy Regional Airport Facility, Equipment & Technology Readiness*

Deputy Regional Airport Facility, Equipment & Technology Readiness bertanggung jawab dalam memastikan kesiapan fasilitas, peralatan, dan teknologi

bandar udara. Peran ini penting untuk menjamin keselamatan, keamanan, serta kelancaran operasional bandara, dengan dukungan *Center of Expertise* dalam pengembangan dan pengelolaan aspek teknis dan teknologi.

7. *Deputy Regional Finance, Asset & Risk Management*

Deputy Regional Finance, Asset & Risk Management mengelola fungsi keuangan, akuntansi, anggaran, perpajakan, pengelolaan aset, serta penerapan tata kelola dan manajemen risiko. Deputi ini membawahi berbagai divisi yang bertugas menjaga kesehatan keuangan perusahaan serta memastikan pengelolaan aset dan risiko dilakukan secara optimal.

8. *Deputy Regional Human Capital Solution & Business Support*

Deputy Regional Human Capital Solution & Business Support bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi pegawai, serta penyediaan layanan umum dan dukungan bisnis. Bagian ini berperan penting dalam mendukung keberlangsungan operasional dan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

9. General Manager Bandar Udara

General Manager Bandar Udara merupakan pimpinan unit kerja di masing-masing bandara wilayah Regional II, yaitu DPS, LOP, KOE, dan BWX. Para General Manager bertanggung jawab atas pengelolaan operasional harian bandara serta pelaksanaan kebijakan dan arahan yang ditetapkan oleh Kantor Regional II PT Angkasa Pura Indonesia.

BAB 3

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di dua unit kerja di PT. Angkasa Pura Indonesia yang berada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) Diploma III Manajemen Transportasi Udara dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 01 Desember 2025 sampai dengan 27 Februari 2026. Ruang lingkup *On The Job Training* Taruna yaitu di unit *Apron Movement Control* (AMC) dan *Aviation Security* (AVSEC).

3.1.1 Unit Apron Movement Control (AMC)

Unit *Apron Movement Control* (AMC) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki peran penting dalam menjaga keselamatan, kelancaran, dan keteraturan seluruh aktivitas pergerakan pesawat di area apron. Area apron merupakan wilayah bandara dengan tingkat aktivitas tinggi karena digunakan untuk parkir pesawat, naik turun penumpang, bongkar muat bagasi dan kargo, serta pengisian bahan bakar. Oleh karena itu, AMC bertanggung jawab memastikan setiap pergerakan pesawat dan kendaraan pendukung di apron berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) dan ketentuan keselamatan penerbangan yang berlaku.

Secara operasional, AMC berfungsi sebagai unit pengendali dan pengawas seluruh aktivitas airside khususnya di apron. Petugas AMC melakukan koordinasi dengan *Air Traffic Control* (ATC), maskapai penerbangan, *ground handling*, serta unit terkait lainnya untuk mengatur alokasi *parking stand*, pergerakan pesawat masuk dan keluar apron, serta penggunaan fasilitas penunjang. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas udara cukup tinggi, koordinasi ini menjadi sangat krusial guna mencegah terjadinya konflik pergerakan maupun potensi bahaya di area apron.

Selain pengaturan pergerakan pesawat, AMC juga memiliki tanggung jawab dalam pengawasan keselamatan (*safety oversight*) di area apron. Petugas AMC melakukan inspeksi rutin untuk memastikan tidak terdapat *Foreign Object Debris* (FOD), kebocoran bahan bakar, atau pelanggaran prosedur oleh personel maupun kendaraan airside. Setiap temuan yang berpotensi membahayakan keselamatan akan segera ditindaklanjuti melalui pelaporan dan koordinasi dengan unit terkait, sehingga risiko kecelakaan dapat diminimalkan.

Selain itu, Unit AMC juga berperan dalam pengoperasian *docking* dan *undocking aviobridge* guna memastikan proses sandar dan lepasnya pesawat di *parking stand* berjalan dengan aman dan tepat. Petugas AMC melakukan pengawasan dan koordinasi selama proses pemasangan *aviobridge* ke pintu pesawat, termasuk memastikan posisi pesawat telah sesuai dengan marka apron dan kondisi aman untuk penumpang. Pada saat *undocking*, AMC memastikan *aviobridge* ditarik kembali dengan benar sebelum pesawat melakukan *push back*, sehingga tidak terjadi kerusakan pada pesawat maupun fasilitas bandara.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di *Unit Apron Movement Control* (AMC), peserta ditempatkan pada lima stasiun kerja, yaitu Apron Utara, Apron Selatan, *Aviobridge*, Kargo, dan *Airport Operations Control Center* (AOCC). Setiap stasiun memiliki karakteristik operasional dan lingkup tugas yang berbeda, sehingga peserta memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fungsi dan peran AMC dalam mendukung keselamatan serta kelancaran operasional bandar udara.

Pada stasiun Apron Utara, peserta OJT terlibat dalam kegiatan inspeksi area parkir pesawat setiap pagi serta inspeksi runway pada sore hari. Kegiatan inspeksi ini bertujuan untuk memastikan area operasional berada dalam kondisi aman dan laik operasi, khususnya dengan memastikan tidak terdapat *Foreign Object Debris* (FOD) di runway serta memastikan peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) berada pada lokasi yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur operasional standar.

Pada stasiun Apron Selatan, peserta OJT melaksanakan tugas dengan melakukan standby operasional ketika terdapat pergerakan pesawat pribadi atau

pesawat VIP yang melakukan *landing* maupun *take off* di apron selatan. Kegiatan ini menuntut kesiapsiagaan dan koordinasi yang baik dengan unit terkait, mengingat operasional pesawat VIP memerlukan pengawasan khusus guna menjamin keamanan dan kelancaran pergerakan pesawat.

Pada stasion *Aviobridge*, peserta OJT melaksanakan dua jenis kegiatan utama. Pertama, bertugas sebagai kapten *aviobridge* dengan tanggung jawab melakukan koordinasi dengan operator *aviobridge* terkait jenis pesawat yang akan menggunakan fasilitas tersebut, menerima permintaan undocking dari pihak *ground handling*, menyampaikan informasi kepada personel *aviobridge* di lapangan, serta menginput waktu docking dan undocking ke dalam sistem SIOPSKOM. Kedua, peserta turut berperan langsung di lapangan dalam proses pengoperasian *aviobridge* pada saat *docking* dan *undocking*.

Pada stasion Kargo, peserta OJT melaksanakan kegiatan inspeksi di Terminal Kargo Domestik dan Terminal Kargo Internasional. Selain itu, peserta juga bertugas melakukan penginputan data manifest kargo sesuai dengan dokumen operasional yang tersedia. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara data administrasi dan kondisi fisik kargo, serta mendukung ketertiban administrasi operasional kargo.

Sementara itu, pada stasion *Airport Operations Control Center* (AOCC), peserta OJT bertugas melakukan penginputan data operasional penerbangan ke dalam sistem SIOPSKOM. Data yang diinput meliputi waktu pesawat *landing*, *block on*, *block off*, dan *take off*, serta nomor registrasi pesawat untuk penerbangan yang datang dan berangkat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penugasan ini memberikan pemahaman mengenai peran AOCC sebagai pusat pengendalian dan pencatatan data operasional bandara secara terintegrasi.

3.1.2 Unit Aviation Security (AVSEC)

Unit *Aviation Security* (Avsec) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan penerbangan serta melindungi penumpang, awak pesawat, personel bandara, dan fasilitas penerbangan dari segala bentuk ancaman. Avsec bertanggung jawab memastikan bahwa seluruh aktivitas di sisi darat (*landside*) maupun sisi udara (*airside*) bandara berjalan dalam

kondisi aman dan terkendali sesuai dengan peraturan nasional dan internasional di bidang keamanan penerbangan.

Secara operasional, Avsec melaksanakan pengamanan melalui pemeriksaan penumpang, bagasi kabin, bagasi tercatat, kargo, serta barang bawaan lainnya dengan menggunakan peralatan keamanan seperti *X-ray*, *Walk Through Metal Detector* (WTMD), dan *Hand Held Metal Detector* (HHMD). Selain itu, Avsec juga melakukan pemeriksaan akses orang dan kendaraan yang masuk ke area terbatas bandara, guna memastikan hanya pihak yang memiliki izin dan identitas resmi yang dapat memasuki area tersebut.

Aviation Security juga berperan dalam kegiatan patroli dan pengawasan rutin di seluruh area bandara, baik di terminal penumpang, apron, maupun fasilitas pendukung lainnya. Patroli ini bertujuan untuk mendeteksi potensi gangguan keamanan, mencegah tindakan melawan hukum, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur keamanan penerbangan. Dalam situasi tertentu, Avsec bekerja sama dengan aparat keamanan lainnya seperti TNI dan Polri untuk penanganan kejadian yang memerlukan pengamanan khusus.

Selain itu, Avsec di Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki tanggung jawab dalam penanganan situasi darurat dan ancaman keamanan, seperti penemuan barang mencurigakan atau gangguan keamanan lainnya. Petugas Avsec dilatih untuk bertindak cepat, tepat, dan profesional sesuai dengan *contingency plan* yang telah ditetapkan. Dengan peran tersebut, *Aviation Security* menjadi garda terdepan dalam menjaga kepercayaan publik terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan di bandara.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di *Aviation Security* (Avsec), peserta ditempatkan pada beberapa station kerja, yaitu Station Dokumen, Station Fasilitas Keamanan Penerbangan (Faskampen), Station Investigasi, Station Hospitality, dan Station Sumber Daya Manusia (SDM). Setiap station memiliki karakteristik operasional serta lingkup tugas yang berbeda, sehingga peserta memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fungsi dan peran Avsec dalam menjaga keamanan serta ketertiban operasional bandar udara.

Station Dokumen dalam *Aviation Security* (Avsec) berperan dalam pelaksanaan verifikasi dan pemeriksaan dokumen penumpang, awak pesawat, serta karyawan bandara. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan keabsahan identitas dan izin akses setiap individu yang memasuki area terbatas bandara. Pemeriksaan dokumen dilakukan secara teliti untuk mencegah terjadinya penggunaan dokumen palsu atau manipulasi dokumen yang berpotensi mengancam keamanan penerbangan.

Station Fasilitas Keamanan Penerbangan (Faskampen) bertanggung jawab terhadap perencanaan, pemeliharaan, dan pengawasan seluruh fasilitas serta peralatan keamanan penerbangan. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab station ini meliputi *walk-through metal detector*, mesin *X-ray*, *explosive detector*, CCTV, serta sarana patroli keamanan. Station Faskampen memastikan seluruh peralatan berfungsi secara optimal dan digunakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Station Investigasi memiliki fungsi menindaklanjuti setiap temuan atau insiden yang berpotensi mengganggu atau mengancam keamanan penerbangan. Station ini melakukan analisis awal terhadap temuan, seperti indikasi barang berbahaya atau pelanggaran keamanan, berdasarkan SOP Avsec. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan langkah penanganan dan tindak lanjut yang sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan.

Station *Hospitality* berfokus pada aspek pelayanan dan komunikasi kepada penumpang selama proses pemeriksaan keamanan. Station ini bertugas memberikan informasi mengenai aturan dan prosedur keamanan penerbangan secara profesional, sopan, dan informatif. Pendekatan pelayanan yang humanis ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan penumpang tanpa mengurangi penerapan standar keamanan yang telah ditetapkan.

Station Sumber Daya Manusia (SDM) bertanggung jawab dalam pengelolaan personel Avsec, yang meliputi kegiatan pelatihan, pengembangan kompetensi, sertifikasi, serta evaluasi kinerja. Selain itu, station ini menyelenggarakan refresh training dan recurrent training secara berkala guna memastikan seluruh personel Avsec tetap memenuhi standar kompetensi yang dipersyaratkan. Peran Station

SDM sangat penting dalam menjaga profesionalisme dan kualitas sumber daya manusia di bidang keamanan penerbangan.

3.2 Jadwal Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) di PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai berikut :

JADWAL DINAS POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG DAN POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA SURABAYA BULAN DESEMBER 2025 BANDARA UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI															
TANGGAL DESEMBER	AOC			APRON SELATAN			APRON UTARA			AVIATION			CARGO		
	PS	M	L	PS	M	L	PS	M	L	PS	M	L	PS	M	L
3	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro
4	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro
5	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma
6	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan
7	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba
8	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul
9	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada
10	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra	Desak Putu Neyna
11	Desak Putu Neyna	Annisah Qotrunnada	Arining Fadilatul	Engel Santika Purba	Dian Vitasari Siahaan	Dina Rahma	Ananda Christian Biantoro	Angga Pratama Widyantoro	I Gede Tantara Jaya	Bagus Hidayat Cahyo	- Ni Wayan Gesela Mandala Putri - Fahrurizka Ananda	Ni Wayan Santika Yoni	Syifa Adila Pratma	- Agusanta Br Depari - Zahra Amini Lubis	Elgia Cakra

Gambar 3. 1 Jadwal Unit *Apron Movement Control* (AMC)

NO	KETERANGAN	JANUARI														
		14	15	16	19	20	21	22	23	25	26	27	28	29	1	2
1	SDM	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3
2	DOKUMEN	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1
3	FASKAMPE	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4
4	INVESTIGASI	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5
5	HOSPITALITY	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2
		TIM 1 ELGIA CAKRA ALHAFIZH ZAHRA AMINI LUBIS AGUSANTA BR DEPARI				TIM 2 ANGGA PRATAMA WIDYANTORO ENGEL SANTIKA PURBA ANNISAH QOTRUNADA PURWANTO				TIM 3 ANANDA CHRISTIAN BIANTORO ARINING FADILATUL ANNISA DIAN VITASARI SIAHAAN				TIM 4 FAHRUNISA ANANDA DINA RAHMA AISYAH DESAK PUTU NEYNA		

Gambar 3. 2 Jadwal Unit *Aviation Security* (AVSEC)

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan infrastruktur utama dalam sistem transportasi udara yang menyediakan fasilitas bagi pesawat untuk lepas landas, mendarat, serta melaksanakan kegiatan operasional lainnya. Menurut ICAO, bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan yang dilengkapi bangunan, instalasi, serta peralatan untuk menunjang keberangkatan, kedatangan, dan pergerakan pesawat. Bandara modern tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas teknis bagi pesawat, tetapi juga sebagai pusat aktivitas ekonomi, sosial, dan logistik yang mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan daerah.

Dalam konteks regulasi di Indonesia, pengertian bandara dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Undang-undang ini menegaskan bahwa bandara adalah kawasan yang digunakan untuk aktivitas udara serta perpindahan intra dan antarmoda. Fungsi bandara tidak hanya sebatas mengakomodasi pergerakan pesawat, tetapi juga memastikan proses mobilitas penumpang dan barang berlangsung aman, nyaman, dan teratur. Dengan demikian, bandara berperan sebagai simpul strategis dalam sistem transportasi nasional.

Bandara secara umum terdiri dari dua elemen utama, yaitu *airside* dan *landside*. Area *airside* mencakup *runway*, *taxiway*, dan *apron* yang digunakan untuk pergerakan dan penanganan pesawat. Sementara itu, *landside* mencakup terminal penumpang, area parkir, fasilitas komersial, serta area pelayanan publik. Kedua komponen ini harus bekerja selaras agar operasional bandara berjalan optimal. Pengelolaan bandara yang baik akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan, keselamatan penerbangan, dan pengalaman penumpang.

3.3.2 Pelayanan Penumpang

Definisi pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 178 Tahun 2015 adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara sejak memasuki area bandar udara, selama berada di bandar udara, hingga meninggalkan bandar udara, yang mencakup

aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keandalan, kemudahan, dan kesetaraan, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut Zeithaml, pelayanan penumpang adalah penilaian menyeluruh penumpang terhadap kualitas layanan yang diterima sebelum, selama, dan setelah menggunakan jasa transportasi. Menurut Lovelock, pelayanan penumpang merupakan rangkaian layanan yang diberikan kepada pelanggan guna menciptakan nilai, kenyamanan, dan pengalaman perjalanan yang aman serta andal.

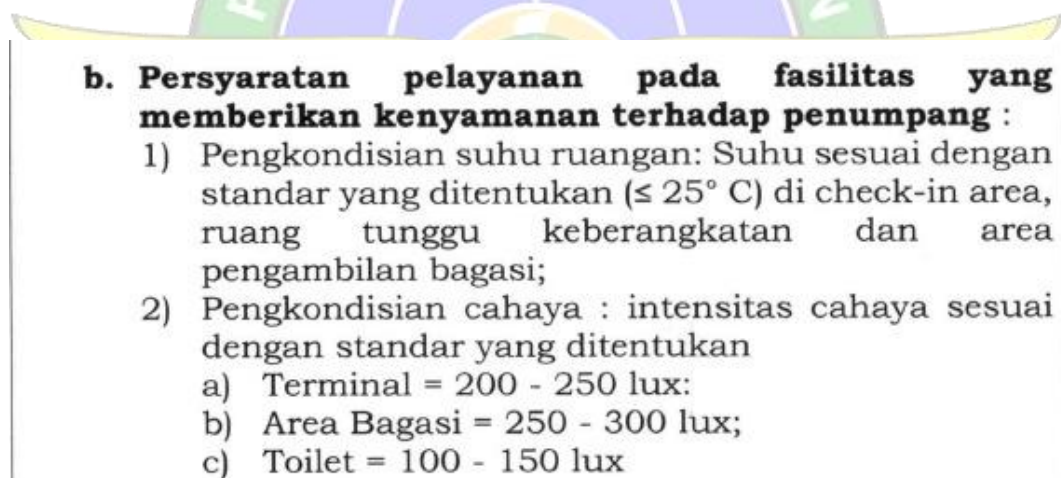
Selain memenuhi ketentuan regulasi, pelayanan penumpang juga mencerminkan kualitas pengelolaan bandar udara dalam memberikan pengalaman perjalanan yang menyeluruh. Pelayanan ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar seperti keselamatan dan keamanan, tetapi juga mencakup aspek emosional dan psikologis penumpang, misalnya rasa dihargai, kenyamanan saat menunggu, hingga kemudahan mengakses informasi. Dengan demikian, pelayanan penumpang menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi publik terhadap profesionalitas dan kredibilitas suatu bandar udara maupun operator penerbangan.

Lebih jauh lagi, pelayanan penumpang berhubungan erat dengan standar operasional dan layanan terintegrasi yang melibatkan berbagai pihak, seperti petugas keamanan, pelayanan darat, operator maskapai, dan pengelola fasilitas terminal. Koordinasi yang efektif antarunit ini dapat menciptakan perjalanan yang lancar, minim hambatan, dan bebas dari kebingungan bagi penumpang. Implementasi pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan juga berpotensi meningkatkan loyalitas penumpang, memperkuat citra bandara, serta mendukung daya saing sektor transportasi udara secara keseluruhan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (CASR Part 139) mengenai Bandar Udara, penyelenggara bandar udara wajib menjamin terpenuhinya standar keselamatan, keamanan, serta pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara. Dalam konteks pelayanan penumpang, pengendalian suhu di area bandara—termasuk terminal dan garbarata—menjadi bagian penting dari standar operasional untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa. Suhu ruangan yang melebihi 25°C dapat menimbulkan ketidaknyamanan fisik,

seperti kelelahan, dehidrasi ringan, hingga penurunan konsentrasi, terutama bagi penumpang lanjut usia, anak-anak, maupun penumpang dengan kondisi kesehatan tertentu. Selain itu, kondisi suhu yang terlalu tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan, memperlambat pergerakan penumpang saat proses boarding dan deboarding, serta meningkatkan potensi keluhan terhadap layanan bandar udara.

Pengendalian suhu maksimal 25°C juga berkaitan dengan standar pelayanan minimal yang menuntut terciptanya lingkungan terminal yang layak, aman, dan nyaman. Garbarata sebagai penghubung langsung antara terminal dan pesawat merupakan area transisi yang padat dan tertutup, sehingga suhu yang tidak terkendali dapat menurunkan kualitas pengalaman penumpang secara keseluruhan. Dengan demikian, pembatasan suhu tidak hanya merupakan bagian dari pemenuhan standar teknis operasional bandar udara, tetapi juga bentuk komitmen penyelenggara bandar udara dalam menjaga mutu pelayanan, kenyamanan, serta perlindungan terhadap pengguna jasa sesuai ketentuan regulasi yang berlaku.



Gambar 3. 3 Standar Suhu Berdasarkan PM 41 Tahun 2023

Apabila suhu di area bandar udara, khususnya di terminal atau garbarata, melebihi 25°C, maka penyelenggara bandar udara wajib segera melakukan tindakan korektif sebagai bagian dari pemenuhan standar keselamatan dan pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang CASR Part 139 . Tindakan yang harus dilakukan antara lain melakukan pengecekan dan optimalisasi sistem pendingin ruangan (AC),

memastikan seluruh peralatan ventilasi berfungsi dengan baik, serta melakukan monitoring suhu secara berkala untuk mencegah kenaikan lebih lanjut. Apabila terjadi gangguan teknis pada sistem pendingin, petugas teknis wajib segera melakukan perbaikan atau penggantian unit agar suhu kembali dalam batas standar. Selain itu, dalam kondisi tertentu dapat dilakukan langkah mitigasi sementara seperti membuka akses ventilasi tambahan atau mempercepat proses boarding dan deboarding untuk mengurangi kepadatan penumpang di area tertutup. Tindakan cepat dan terukur ini penting untuk menjaga kenyamanan, kesehatan, serta kualitas pelayanan kepada penumpang, sekaligus memastikan operasional bandar udara tetap berjalan sesuai standar keselamatan dan pelayanan yang berlaku.

3.3.3 Garbarata (*Aviobridge*)

Menurut Friska dan Furyanto (2024), garbarata atau *Passenger Boarding Bridge* (PBB) adalah fasilitas yang disediakan di bandara untuk memudahkan penumpang naik dan turun pesawat secara langsung dari terminal, sesuai dengan ketentuan PM 185 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan bandar udara. Definisi ini menekankan aspek pelayanan dan keselamatan dalam proses perpindahan penumpang. Sementara itu, Gehlen, Borille, dan da Silva (2021) menyoroti bahwa keberadaan garbarata berkontribusi pada peningkatan pengalaman dan kepuasan penumpang selama proses boarding dan deboarding.

Selain berfungsi sebagai penghubung fisik antara terminal dan pesawat, garbarata juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional bandara. Penggunaan *Passenger Boarding Bridge* (PBB) dapat mempercepat proses naik dan turun penumpang, mengurangi ketergantungan pada bus apron atau tangga manual, serta meminimalkan potensi gangguan akibat kondisi cuaca. Dengan demikian, alur pergerakan penumpang menjadi lebih tertib dan terkontrol, yang pada akhirnya mendukung ketepatan waktu penerbangan dan kelancaran operasional secara keseluruhan.

Di sisi lain, dari perspektif keselamatan dan kenyamanan, garbarata memberikan perlindungan tambahan bagi penumpang, khususnya kelompok rentan seperti lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Fasilitas ini memungkinkan

penumpang berpindah tanpa harus terpapar langsung lingkungan luar apron yang memiliki risiko keselamatan lebih tinggi. Oleh karena itu, keberadaan garbarata tidak hanya mencerminkan pemenuhan standar regulasi, tetapi juga menjadi indikator kualitas pelayanan bandara yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa penerbangan.



3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan aspek operasional dan pemeliharaan fasilitas garbarata yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan penumpang. Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah ketidakoptimalan sistem pendingin udara (AC) pada beberapa unit garbarata. Kondisi ini menyebabkan suhu di dalam garbarata menjadi kurang nyaman, terutama saat volume penumpang tinggi dan pada kondisi cuaca panas. Hal ini tidak hanya menurunkan tingkat kenyamanan penumpang, tetapi juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian terhadap standar pelayanan minimum sebagaimana diatur dalam PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, yang menuntut penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, aman, dan profesional.

Selain itu, aspek pencahayaan garbarata juga menjadi perhatian penting selama pelaksanaan OJT. Berdasarkan hasil observasi, beberapa unit garbarata masih memerlukan peningkatan dalam hal intensitas dan pemerataan pencahayaan, terutama untuk menunjang visibilitas dan kenyamanan pengguna saat melintas. Kondisi ini mencerminkan perlunya perawatan dan pengecekan rutin terhadap sistem penerangan guna menjamin keselamatan operasional serta kualitas pelayanan. Sebagaimana dijelaskan dalam regulasi PM 41 Tahun 2023, pencahayaan merupakan salah satu elemen yang menjadi tolok ukur pelayanan jasa kebandarudaraan, sehingga pemeliharaan fasilitas pencahayaan harus dilakukan secara konsisten.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi garbarata di Bandara I Gusti Ngurah Rai masih memerlukan peningkatan pada aspek fungsional dan pemeliharaan agar selaras dengan standar pelayanan kebandarudaraan yang berlaku. Permasalahan pada sistem pendingin udara serta pencahayaan ruang garbarata menunjukkan perlunya perhatian lebih.

Tabel 3. 1 Pengecekan Suhu Garbarata

No	Tanggal	Jam	Nomor Garbarata	Suhu	Keterangan
1	10/01/2026	10:10	15		Butuh perbaikan
2	10/01/2026	10:15	19		Normal
3	10/01/2026	10:20	21		Butuh perbaikan
4	10/01/2026	10:25	23		Butuh perbaikan
5	10/01/2026	10:30	32		Butuh perbaikan

3.5 Penyelesaian Masalah

1. Penambahan Jadwal Pemeliharaan Garbarata

Penyelesaian masalah dapat dilakukan melalui penambahan frekuensi pemeliharaan garbarata yang semula hanya dilaksanakan 2 kali dalam sebulan menjadi 3 kali dalam sebulan. Penambahan jadwal ini bertujuan agar kondisi fasilitas garbarata, khususnya sistem pendingin udara dan pencahayaan, dapat terjaga dengan lebih optimal. Mengingat garbarata digunakan setiap hari dalam pelayanan penumpang dengan intensitas tinggi, pemeliharaan sebanyak dua kali dalam sebulan dinilai belum cukup untuk memastikan seluruh komponen berfungsi

secara maksimal. Dengan peningkatan frekuensi perawatan, potensi gangguan operasional dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan penumpang dapat ditingkatkan.

2. Penambahan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi Operator Garbarata

Selain pemeliharaan rutin, perlu ditambahkan SOP bagi operator garbarata untuk melakukan pengecekan kondisi fasilitas setiap pagi atau setiap kali sebelum garbarata digunakan. Pengecekan ini meliputi fungsi sistem pendingin udara, pencahayaan, serta kondisi umum garbarata. Tujuan dari penambahan SOP ini adalah untuk memastikan bahwa garbarata berada dalam kondisi layak dan aman sebelum digunakan oleh penumpang, sehingga dapat mencegah terjadinya gangguan pelayanan serta mendukung pemenuhan standar pelayanan kebandarudaraan.



BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilakukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai serta didukung oleh hasil pengamatan langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas garbarata (*aviobridge*) merupakan salah satu sarana penunjang utama yang memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran operasional bandara sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan penumpang. Garbarata tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara terminal dan pesawat udara, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap aspek kenyamanan, keselamatan, dan efisiensi proses naik dan turun penumpang. Namun, berdasarkan hasil observasi selama kegiatan OJT, masih ditemukan beberapa permasalahan pada aspek fungsional dan pemeliharaan garbarata, khususnya terkait dengan ketidakefektifan sistem pendingin udara (AC) serta pencahayaan pada beberapa unit garbarata. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat kenyamanan penumpang belum sepenuhnya terpenuhi, terutama pada saat jam operasional padat dan kondisi cuaca panas, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas garbarata masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan standar pelayanan minimum sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan dan terencana guna memastikan seluruh fasilitas garbarata berada dalam kondisi laik operasi serta mampu mendukung pelayanan penumpang secara optimal.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penumpang. Pertama, disarankan agar pihak pengelola bandara melakukan penambahan frekuensi pemeliharaan garbarata dari yang semula dilaksanakan dua kali dalam sebulan menjadi tiga kali dalam sebulan. Penambahan jadwal pemeliharaan ini dinilai penting mengingat tingginya intensitas penggunaan garbarata setiap hari dalam melayani pergerakan penumpang, sehingga pemeliharaan dua kali dalam sebulan belum sepenuhnya mampu menjaga kondisi fasilitas tetap optimal. Dengan meningkatnya frekuensi pemeliharaan, diharapkan potensi gangguan pada sistem pendingin udara dan pencahayaan dapat diminimalkan serta kondisi garbarata dapat terjaga secara lebih konsisten. Kedua, disarankan agar dilakukan penambahan dan penegasan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi operator garbarata yang mengatur kewajiban melakukan pengecekan kondisi fasilitas secara rutin, baik pada awal operasional harian maupun sebelum setiap penggunaan garbarata. Pengecekan tersebut mencakup aspek fungsional utama, seperti sistem pendingin udara, pencahayaan, serta kondisi umum garbarata. Penerapan SOP ini diharapkan dapat memastikan bahwa setiap unit garbarata berada dalam kondisi layak dan aman sebelum digunakan oleh penumpang, sehingga dapat mencegah terjadinya gangguan pelayanan serta mendukung pemenuhan standar pelayanan kebandarudaraan yang berorientasi pada keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna jasa bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Friska, & Furyanto. (2024). *Analisis Penggunaan Passenger Boarding Bridge (Garbarata) dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara*. Jurnal Transportasi Udara, 12(1), 45–53.
- Gehlen, M., Borille, G., & da Silva, J. L. (2021). *Passenger Experience and Airport Service Quality: The Role of Boarding Bridges in Airport Operations*. Journal of Air Transport Management, 95, 102084.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Annex 14 – Aerodromes*. Montreal: ICAO.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

