

**EVALUASI PENATAAN *SIGN BOARD* AREA KEDATANGAN
1B TERHADAP KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**



Disusun Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2026

**EVALUASI PENATAAN *SIGN BOARD* AREA KEDATANGAN 1B
TERHADAP KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)



Disusun Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
EVALUASI PENATAAN *SIGN BOARD* AREA KEDATANGAN 1B
TERHADAP KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

Program Studi D-3 Manajemen Traansportasi 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



ROBBY H HERLAMBAANG

NIP. 20241886

Dosen Pembimbing



Dr. SRI RAHAYU SURTININGTYAS

NIP. 19750524 199602 2 003

Mengetahui
Airport Operation and Services Division Head



BUDI ARIYANTO

NIP. 20240455

LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

Tim Penguji:

Ketua



HENDRO
VIVANDRY

NIP. 20243826

Sekretaris



GALIH ARYA
ANGGARA

NIP. 84718292

Anggota



Dr. SRI RAHAYU
SURTININGTYAS

NIP. 19750524 199602
2 003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan kegiatan OJT yang telah dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda, khususnya pada unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Apron Movement Control* (AMC).

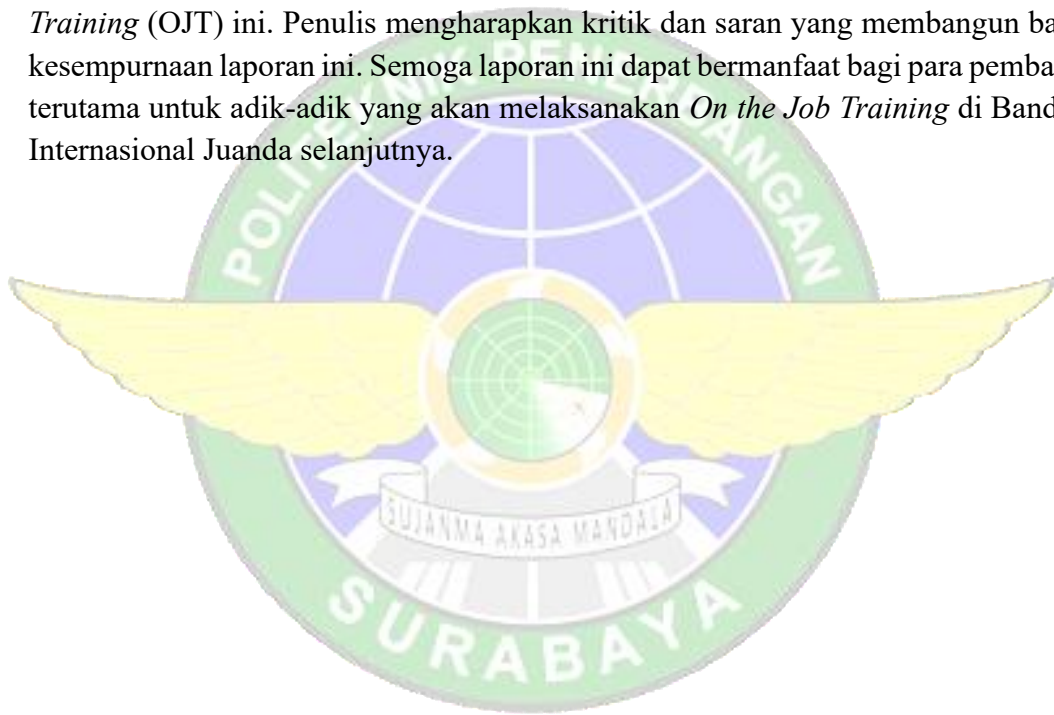
Pelaksanaan OJT ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada penulis mengenai kegiatan operasional di lingkungan bandar udara, khususnya dalam bidang pelayanan penumpang dan pengawasan operasional di area terminal serta *apron*. Selama kegiatan OJT berlangsung, penulis memperoleh banyak pengetahuan, pengalaman, serta wawasan mengenai sistem kerja di bandar udara yang tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga praktis di lapangan.

Selama Proses penyusunan laporan OJT, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya
2. Kedua orang tua, yang telah memberikan ridho, restu, doa, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik .
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Sri Rahayu Surtiningtyas, S.E., M.Sc, selaku pembimbing *On the Job Training*.
6. Bapak Budi Ariyanto, selaku *Airport Operation & Service Division Head*, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training*.
7. Bapak Hendro Vivandry selaku *Airport Operation Landside & Terminal Department Head* PT Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Surabaya
8. Bapak Galih Arya Anggara, selaku *Staff Airport Operations and Services*, yang telah membantu dan membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
9. Bapak Robby H Herlambang, selaku Supervisor TIS yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

10. Bapak Leorezky Istyarso, selaku Supervisor AMC yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
11. Bapak alexandra W. Prasetyo, selaku Supervisor AMC yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
12. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara
13. Rekan-rekan *On the Job Training*, atas kerjasamanya selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) 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 Internasional Juanda selanjutnya.



Sidoarjo, 10 Maret 2026

Belinda Hevi Apta Hadyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	3
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	3
BAB II.....	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.1 Bandar Udara Internasional Juanda	5
2.1.2 PT Angkasa Pura (Injourney Airport)	7
2.2 Data Umum	9
2.2.1 Layout Bandar Udara Internasional Juanda	9
2.2.2 Identitas Bandar Udara Internasional Juanda.....	9
2.2.3 Fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda	9
2.3 Struktur Organisasi.....	10
BAB III	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	11
3.1.1 Unit <i>Terminal Inspection Service</i> (TIS)	11
3.1.2 Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	13
3.2 Jadwal Kegiatan OJT	15
3.3 Tinjauan Teori	16
3.3.1 Sistem Terminal Penumpang.....	16
3.3.2 <i>Passenger Flow</i>	17

3.3.3 <i>Wayfinding</i>	18
3.3.4 <i>Signage System</i>	19
3.4 Permasalahan.....	20
3.5 Penyelesaian Masalah	21
BAB IV	23
4.1 Kesimpulan	23
4.1.1 Kesimpulan Permasalahan	23
4.1.2 Kesimpulan OJT	24
4.2 Saran.....	24
4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan.....	24
4.2.2 Saran Terhadap OJT	25
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN.....	28



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA.....	5
GAMBAR 2. 2 LAYOUT BANDARA INTERNASIONAL JUANDA.....	9
GAMBAR 2. 3 STRUKTUR ORGANISASI PT ANGKASA PURA	10
GAMBAR 2. 4 JADWAL BULAN FEBRUARI TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS).....	15
GAMBAR 2. 5 JADWAL BULAN MARET APRON MOVEMENT CONTROL (AMC)	16



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan program pelatihan kerja langsung yang bertujuan untuk mengukur kemampuan taruna dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan. Pelaksanaan OJT menjadi wadah bagi taruna untuk mengenal lebih dalam dunia industri penerbangan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP- 2022 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan. OJT ini menjadi kegiatan wajib yang harus dilaksanakan taruna Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, lokasi OJT telah ditentukan oleh Poltekbang Surabaya yang bertempat di Bandara Internasional Juanda. Kegiatan ini berlangsung selama dua bulan, dimulai dari tanggal 3 Februari 2026 hingga 13 Maret 2026. Adapun Bidang yang menjadi fokus selama OJT meliputi *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Apron Movement Control* (AMC) yang merupakan komponen utama dalam menunjang keselamatan, kenyamanan, serta efisiensi operasional penerbangan

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandar udara utama di Indonesia yang berperan penting sebagai pintu gerbang transportasi udara di wilayah Jawa Timur. Bandar udara ini melayani penerbangan domestik dan internasional dengan volume penumpang yang tinggi setiap tahunnya. Sebagai bandara penghubung kegiatan ekonomi, bisnis, dan pariwisata, Bandar Udara Internasional Juanda dituntut untuk menyediakan fasilitas terminal yang memadai serta pelayanan yang berkualitas bagi seluruh pengguna jasa.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang, kompleksitas pergerakan penumpang di dalam terminal juga semakin tinggi, terutama pada area kedatangan. Area ini menjadi titik awal penumpang dalam mengakses fasilitas bandara seperti

pengambilan bagasi, jalur keluar terminal, serta layanan lanjutan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang efektif dan mudah dipahami untuk membantu penumpang dalam bernavigasi, sehingga pergerakan penumpang dapat berjalan dengan tertib, lancar, dan aman.

Salah satu elemen penting dalam sistem informasi terminal adalah sign board atau papan petunjuk. Penataan sign board yang baik berperan dalam memberikan informasi arah yang jelas kepada penumpang serta meminimalkan potensi kebingungan. Apabila penataan sign board belum optimal, hal tersebut dapat berdampak pada terhambatnya alur pergerakan penumpang dan menurunnya tingkat kenyamanan. Dengan demikian, pengelolaan dan penataan fasilitas informasi di Bandar Udara Internasional Juanda perlu mendapat perhatian khusus guna mendukung kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan bandar udara

Pada area kedatangan, Terminal 1A dan Terminal 1B memiliki fungsi yang hampir sama yaitu melayani proses kedatangan penumpang domestik, mulai dari turun dari pesawat, menuju area klaim bagasi, hingga keluar menuju area penjemputan. Namun demikian, kedua terminal ini melayani maskapai yang berbeda sehingga pengelolaan arus penumpang dapat lebih terorganisir. Terminal 1A umumnya digunakan oleh beberapa maskapai tertentu, sedangkan Terminal 1B melayani maskapai lain dengan volume penumpang yang cukup tinggi. Pembagian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bandara dan memberikan kenyamanan bagi penumpang.

Selain itu, keberadaan dua area kedatangan ini juga mendukung sistem pengaturan informasi penumpang seperti penempatan sign board, petunjuk arah (wayfinding), serta fasilitas pelayanan lainnya. Dengan penataan yang jelas antara Terminal 1A dan Terminal 1B, penumpang dapat lebih mudah memahami alur pergerakan di dalam terminal sehingga mengurangi kebingungan dan memperlancar mobilitas penumpang di area kedatangan. Hal ini menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bandar udara serta mendukung kelancaran operasional di Bandar Udara Internasional Juanda.

Dalam hal penempatan signage petunjuk arah, lokasi penempatan harus memastikan bahwa penumpang tidak kehilangan informasi terkait fasilitas yang dituju. Selain itu, ukuran dari signage tersebut harus menyesuaikan dengan besarnya ruangan di mana signage tersebut dipasang tanpa mengurangi space bagi penumpang. Ketinggian bagian bawah signage sekurang-kurangnya 240 cm dari lantai. Untuk kondisi khusus di mana bagian bawah signage tidak bisa mencapai ketinggian sekurang-kurangnya 240 cm, maka harus dilakukan studi ulang agar penempatan signage tidak mengganggu fungsi utama signage dan kenyamanan pengguna bandar udara. Penempatan signage harus mengacu pada jarak pandang standar terjauh yang telah ditentukan.

1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud dari OJT di Poltekbang Surabaya pada akhir Pendidikan D-3 MTU adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam kegiatan operasional nyata di lingkungan kerja industri penerbangan.
2. Memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada taruna agar memahami mekanisme, prosedur, dan budaya kerja yang berlaku di dunia penerbangan.
3. Membentuk sikap profesional, disiplin, dan bertanggung jawab sebagai bekal dalam melaksanakan tugas sesuai standar keselamatan dan pelayanan di bidang penerbangan
4. Menumbuhkan kemampuan adaptasi dan kerja sama tim dalam menghadapi dinamika serta tantangan operasional di lingkungan kerja sesungguhnya.
5. Meningkatkan pemahaman terhadap penerapan peraturan, standar, dan prosedur (SOP) yang berlaku di instansi atau lembaga penerbangan.
6. Membangun hubungan kemitraan dan jaringan profesional antara taruna dengan instansi tempat pelaksanaan OJT sebagai bentuk sinergi antara lembaga Pendidikan dan dunia industri.

Adapun Manfaat dalam pelaksanaan OJT sebagai berikut:

1. Melalui pelaksanaan OJT, taruna memperoleh pengalaman langsung mengenai situasi dan kondisi kerja di lingkungan industry penerbangan, sehingga dapat memahami secara lebih mendalam proses operasional yang sesungguhnya.
2. Taruna dilatih untuk mematuhi peraturan, prosedur kerja, serta standar keselamatan yang berlaku di tempat kerja, sehingga terbentuk karakter yang disiplin, teliti dan bertanggung jawab.
3. Membangun kemampuan beradaptasi dan bekerja sama dalam tim OJT mendorong taruna untuk berinteraksi dengan berbagai pihak di lingkungan kerja, baik rekan sejawat maupun atasan, sehingga meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama, dan penyesuaian diri terhadap lingkungan professional.
4. Taruna dapat menilai kemampuan diri, mengenali kelebihan dan kekurangan, serta mengembangkan potensi pribadi sebagai bekal untuk karier di bidang penerbangan.
5. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan Perusahaan atau Lembaga instansi lainnya.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda berawal dari pangkalan udara militer yang dibangun pada tahun 1964 oleh Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut (TNI AL) di wilayah Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Pada awalnya, bandara ini difungsikan sebagai pangkalan udara Angkatan Laut dengan nama Pangkalan Udara TNI AL Juanda.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi udara sipil di wilayah Jawa Timur, Bandar Udara Juanda mulai melayani penerbangan komersial pada tahun 1969. Pengelolaan operasional penerbangan sipil kemudian diserahkan kepada pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, dan selanjutnya dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai operator bandar udara.



Gambar 2. 1 Bandara Internasional Juanda

Dalam perkembangannya, Bandar Udara Juanda mengalami berbagai peningkatan fasilitas dan infrastruktur, termasuk pengembangan terminal penumpang dan perpanjangan landas pacu. Saat ini, Bandar Udara Internasional Juanda menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia serta berfungsi sebagai bandara pengumpul (hub) yang melayani penerbangan domestik dan internasional, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi dan konektivitas wilayah Jawa Timur.

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan bandar udara utama yang melayani wilayah Surabaya dan sekitarnya di provinsi Jawa Timur. Bandara ini terletak di kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, sekitar 20 kilometer dari pusat kota Surabaya, dengan kode IATA SUB dan ICAO WARR, Juanda berperan sebagai pintu gerbang transportasi udara bagi Kawasan Indonesia bagian timur serta menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia.

Bandara Juanda mulai beroperasi pada 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara militer yang juga melayani penerbangan sipil. Nama “Juanda” diambil dari Ir. Djuanda Kartawidjaja, seorang tokoh nasional dan mantan Perdana Menteri Republik Indonesia. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi udara, bandar ini berkembang menjadi bandar udara internasional dan resmi menyandang status tersebut pada tahun 1990.

Secara fasilitas, Bandara Juanda memiliki satu landasan pacu (runway) sepanjang kurang lebih 3.000 meter yang mampu melayani pesawat berbadan sempit maupun berbadan lebar. Bandara ini memiliki 2 terminal utama, yaitu Terminal 1 untuk penerbangan domestik dan Terminal 2 untuk penerbangan Internasional. Selain itu, tersedia fasilitas pendukung seperti apron, taxiway, Gedung kargo, menara pengawas lalu lintas udara (ATC), serta area komersial.

Area kedatangan Terminal 1A dan Terminal 1B di Bandar Udara Internasional Juanda merupakan bagian dari fasilitas terminal yang melayani kedatangan penumpang penerbangan domestik. Kedua area ini dirancang untuk mengatur arus

penumpang yang tiba agar proses keluar dari pesawat hingga menuju area penjemputan dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Di area kedatangan tersedia berbagai fasilitas pendukung seperti conveyor belt pengambilan bagasi, ruang tunggu penjemput, papan informasi penerbangan (sign board), serta akses menuju transportasi darat seperti taksi dan kendaraan pribadi.

Area kedatangan Terminal 1A berada di sisi timur Terminal 1 dan digunakan untuk melayani sebagian kedatangan penumpang domestik dari beberapa maskapai seperti Garuda Indonesia, Citilink, Pelita Air, dan Airfast Inadonesia. Terminal ini dilengkapi dengan fasilitas pengambilan bagasi, area penjemputan penumpang, serta sistem informasi penerbangan untuk membantu penumpang mengetahui status kedatangan dan lokasi pengambilan bagasi. Penataan area kedatangan di Terminal 1A bertujuan untuk mengurangi kepadatan penumpang serta meningkatkan kenyamanan dan kelancaran pergerakan di dalam terminal.

Sementara itu, Terminal 1B berada di sisi barat Terminal 1 dan juga melayani kedatangan penerbangan domestik dengan jumlah penumpang yang cukup besar setiap harinya, seperti maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Nam Air, dan lain-lain. Area ini dilengkapi dengan fasilitas conveyor belt bagasi, area pelayanan informasi, serta jalur keluar menuju area penjemputan dan transportasi darat. Pembagian area kedatangan antara Terminal 1A dan Terminal 1B bertujuan untuk mendistribusikan arus penumpang secara lebih merata sehingga operasional pelayanan penumpang di bandara dapat berjalan lebih efektif dan efisien

2.1.2 PT Angkasa Pura (Injourney Airport)

InJourney Airports merupakan entitas pengelola bandar udara di Indonesia yang terbentuk melalui proses transformasi dan integrasi 2 Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II. Penggabungan ini secara resmi berlaku pada 1 Juli 2024 sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam

memperkuat ekosistem aviasi nasional melalui konsolidasi operator bandara di bawah satu manajemen terpadu (InJourney, 2024). Integrasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, standarisasi pelayanan, serta daya saing bandara Indonesia di Tingkat global.

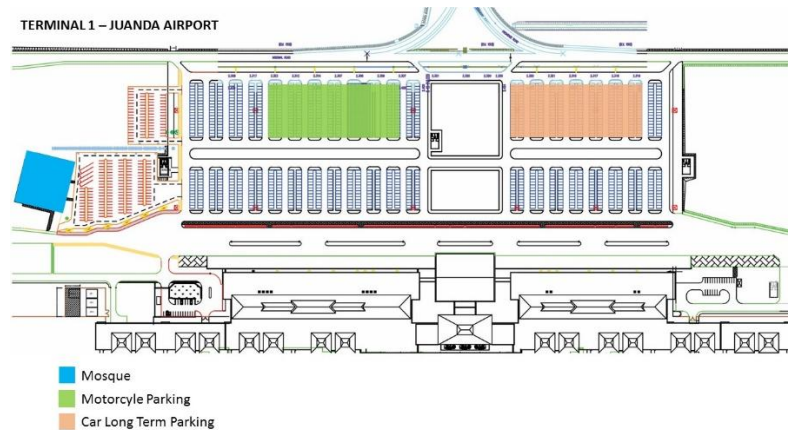
Sebagai bagian dari holding BUMN aviasi dan pariwisata, InJourney Airports berada di bawah naungan PT Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero) atau dikenal dengan nama InJourney. Perusahaan ini mengelola lebih dari 30 bandar udara yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk bandara-bandara utama seperti Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dan Bandar Udara Internasional Juanda. Dengan cakupan operasional yang luas, Perusahaan ini menjadi salah satu operator bandar udara tersebar di Kawasan Asia Tenggara.

Dari sisi visi dan strategi, InJourney Airports berkomitmen untuk menjadi pengelola bandar udara kelas dunia yang mengedepankan keselamatan, keamanan, pelayanan prima, serta keberlanjutan lingkungan. Transformasi digital menjadi salah satu focus utama Perusahaan melalui penerapan sistem berbasis teknologi dalam operasional bandara, termasuk optimalisasi passenger experience dan penguatan sistem keamanan penerbangan. Selain itu, Perusahaan juga menerapkan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam setiap lini operasionalnya guna memastikan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan.

Dalam aspek kinerja, pembentukan InJourney Airports diharapkan mampu mendorong pertumbuhan industri penerbangan nasional, khususnya dalam meningkatkan konektivitas domestic dan internasional serta mendukung sektor pariwisata. Integrasi ini juga memberikan peluang efisiensi biaya operasional, harmonisasi sumber daya manusia, dan standarisasi layanan di seluruh bandara yang dikelola. Dengan struktur organisasi yang lebih terpusat dan strategi pengembangan jangka Panjang, InJourney Airports diproyeksikan menjadi pilar utama pengembangan transportasi udara Indonesia di masa mendatang.

2.2 Data Umum

2.2.1 Layout Bandar Udara Internasional Juanda



Gambar 2. 2 Layout Bandara Internasional Juanda

2.2.2 Identitas Bandar Udara Internasional Juanda

- Nama Bandara : Bandar Udara Internasional Juanda
- Kode IATA : SUB
- Kode ICAO : WARR
- Lokasi : Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia
- Koordinat : 07°22' LS dan 112°47' BT
- Pengelola : Angkasa Pura Indonesia (InJourney Airport)
- Status Bandara : Bandara Internasional
- Runway : 10/28
- Panjang Runway : ± 3.000 meter
- Lebar Runway : 45 meter

2.2.3 Fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda

Bandara Juanda memiliki dua terminal utama yaitu :

- 1) Terminal 1 (T1)
 - Melayani penerbangan domestik

- Digunakan oleh beberapa maskapai seperti Lion Air, Batik Air, Super Air Jet, Citilink, Garuda, dan Sriwijaya air

- Luas Terminal $\pm 31.200 \text{ m}^2$

2) Terminal 2 (T2)

- Melayani penerbangan Internasional
- Digunakan oleh maskapai AirAsia, Singapore Airlines, Malaysia Airline dan Cathay Pacific
- Luas Terminal $\pm 16.900 \text{ m}^2$

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan OJT, taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Poltekbang Surabaya di Bandar Udara Internasional Juanda dibagi dalam beberapa lingkup pelaksanaan. Ruang lingkup pelaksanaan meliputi:

- a. *Terminal Inspection Service* (TIS)
- b. *Apron Movement Control* (AMC)

Berikut gambaran umum seputar unit kerja yang menjadi tempat pelaksanaan OJT di Bandar Udara Internasional Juanda.

3.1.1 Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)

Terminal Inspection Service (TIS) merupakan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan terhadap seluruh kondisi operasional, fasilitas, serta kualitas pelayanan di area terminal penumpang. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh standar pelayanan bandar udara terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi penumpang selama berada di terminal.

Di Bandar Udara Internasional Juanda, *Terminal Inspection Service* menjadi bagian penting dalam menjaga performa operasional terminal karena terminal merupakan titik temu antara penumpang, maskapai, tenant, serta berbagai instansi yang terlibat dalam pelayanan penerbangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengawasan yang mampu mengontrol kondisi fasilitas dan pelayanan secara real time.

Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan, kesiapan fasilitas, serta kelancaran operasional terminal penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda. Oleh karena itu, petugas TIS memiliki tugas dan tanggung jawab yang bersifat operasional, pengawasan, koordinasi, dan pelaporan.

A. Tugas *Terminal Inspection Service* (TIS)

1. Melaksanakan Patroli Area Terminal

Melakukan pemeriksaan secara berkala ke seluruh area terminal, baik area keberangkatan maupun kedatangan, sesuai dengan waktu dan rute yang telah ditentukan untuk memastikan kondisi terminal tetap dalam keadaan baik.

2. Memeriksa Kesiapan dan Kondisi Fasilitas

Melakukan pengecekan terhadap seluruh fasilitas pelayanan penumpang, antara lain:

- *Sign Board / Signage*
- *Conveyor Belt Baggage Claim*
- *Check-in Counter*
- *Security Check Point*
- *Boarding Gate*
- *Seating Area*
- Toilet dan Mushola
- Lift, Eskeator dan Travelator
- Sistem Pencahayaan dan AC

3. Mengawasi Kebersihan dan Kerapihan Terminal

Memastikan kebersihan lantai, dinding, kaca, tempat sampah, serta area tenant tetap terjaga sesuai standar kebersihan yang berlaku

4. Monitoring Kelancaran Arus Penumpang

Mengamati kondisi:

- Kepadatan penumpang
- Antrean pada titik pelayanan
- Hambatan pada jalur pergerakan penumpang

5. Mencatat dan Mendokumentasikan Temuan

Setiap ketidaksesuaian seperti kerusakan fasilitas, kebersihan yang tidak terjaga, atau peralatan yang tidak berfungsi dicatat dan didokumentasikan

6. Membuat Laporan Hasil Inspeksi

Menyusun laporan harian yang berisi:

- Kondisi fasilitas
- Temuan di lapangan
- Tindakan yang telah dilakukan
- Rekomendasi perbaikan

B. Tanggung Jawab *Terminal Inspection Service* (TIS)

1. Menjaga Standar Pelayanan Terminal

Bertanggung jawab memastikan seluruh kondisi terminal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Service Level Agreement* (SLA)

2. Melakukan Koordinasi dengan Unit Terkait

Jika ditemukan kerusakan atau ketidaksesuaian, petugas TIS bertanggung jawab untuk :

- Melaporkan kepada unit terkait (Teknik, Listrik, *cleaning service*, *AVSEC*, dll)
- Mengawal proses perbaikan sampai selesai

3. Menjaga Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Penumpang

Bertanggung jawab menciptakan lingkungan terminal yang aman, nyaman, dan tertib

4. Mendukung Kelancaran Operasional Bandar Udara

Kondisi terminal yang terjaga akan memperlancar proses pelayanan penerbangan secara keseluruhan.

3.1.2 Unit *Apron Movement Control* (AMC)

Apron Movement Control (AMC) adalah unit yang bertanggung jawab dalam pengaturan, pengawasan, dan pengendalian seluruh pergerakan kendaraan, peralatan *Ground Support Equipment* (GSE), serta aktivitas operasional pesawat udara di area apron agar berjalan dengan nyaman, tertib, dan efisien.

Apron merupakan bagian dari sisi udara (*airside*) yang memiliki Tingkat resiko tinggi karena menjadi tempat parkir pesawat, proses emberkasi dan debarkasi penumpang, pengisian bahan bakar, *loading-unloading* bagasi dan kargo, serta

aktivitas pelayanan pesawat lainnya. Oleh karena itu, di Bandar Udara Internasional Juanda keberadaan AMC sangat penting untuk menjaga keselamatan dan kelancaran operasional penerbangan di apron.

AMC berperan sebagai pengendali lalu lintas kendaraan di *apron (apron traffic control)* yang memastikan semua pergerakan sesuai dengan prosedur keselamatan dan ketentuan yang berlaku.

A. Tugas *Apron Movement Control (AMC)*

1. Mengatur lalu lintas kendaraan di *apron*

AMC bertugas mengatur :

- Jalur kendaraan operasional
- Kecepatan kendaraan
- Area parkir GSE

2. Melaksanakan Pengawasan Aktivitas *Apron*

Mengawasi kegiatan seperti:

- Proses parkir pesawat
- Pengisian bahan bakar (*refueling*)
- Catering
- *Baggage handling*
- *Cleaning* pesawat
- *Pushback* dan *towing*

3. Memastikan Kesiapan *Parking Stand*

AMC memastikan parking stand:

- Dalam kondisi bersih dari FOD (*Foreign Object Debris*)
- Tidak ada peralatan yang menghalangi
- Siap digunakan sesuai tipe pesawat

4. Melakukan Patroli *Apron (Apron Inspection)*

Melakukan pemeriksaan rutin untuk memastikan:

- Marka *apron* terlihat jelas
- Tidak ada tumpahan *oil*/bahan bakar

- Tidak ada benda asing yang membahayakan

3.2 Jadwal Kegiatan OJT

Pelaksanaan OJT dilakukan selama tiga bulan terhitung dari tanggal 3 Februari 2026 hingga 13 Maret 2026. Dengan pembagian tiga hari kerja (pagi, siang, dan malam) dan satu hari libur di PT Angkasa Pura pada Bandar Udara Internasional Juanda. Jadwal OJT MTU angkatan ke-9 yang melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Juanda sebagai berikut :

1. Pagi : 06.00 – 13.00
2. Siang : 13.00 – 20.00
3. Malam : 20.00 – 06.00

Adapaun rincian jadwal duty taruna OJT sebagai berikut:



JADWAL DINAS OJT POLTEKBANG SURABAYA
AIRPORT OPERATION LANDSIDE & TERMINAL DEPARTMENT
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
FEBRUARI 2026



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	Luthfizar 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 Irfam 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 Giralda Aulagafari	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

Gambar 2. 4 Jadwal bulan Februari Terminal Inspection Service (TIS)

JADWAL DINAS APRON MOVEMENT CONTROL
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA - SIDOARJO
MARET 2026

NO		GROUP	TANGGAL																															
			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	29	30	31	
1		GROUP A	MC	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MC	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MC	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MC	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MC	SN	SL	RB
2		GROUP B	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	P	L	M	S	P	L
3		GROUP C	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	S	P	L	M	S	P
4		GROUP D	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	M	S	P	L	M	S

Note : a.n 1 ketut Noer dan Galih Saputra Melaksanakan Libur pada tanggal 1 Maret 2026 karena penyesuaian shift.

Supervisor : Co. Spv Admin : Anggota :	GROUP A								GROUP B								GROUP C								GROUP D							
	1	RIZKI APRIYANTO (SPV)	1	LEOREZKY ISTYARSO (SPV)	1	MUH. ARIFIN (SPV)	1	INDRA RACHMAT (SPV)																								
	2	GALIH PUTRA (SPV)	2	ALEXANDRA W. PRASETYO (SPV)	2	LIMENA GALIH (SPV)	2	RM. SIGIT D. (SPV)																								
	3	ANDY SUSANTO (AMC)	3	BAMBANG KUSPRADOKO (AMC)	3	NUR AISAH (AMC)	3	KURNIA DWI RISKY (AMC)																								
	4	FERI MAFARI (AMC)	4	ANGER PUTRA (AMC)	4	GIYANTO (AMC)	4	OKVAN DWI L. S. (AMC)																								
	5	I KETUT NOER CAHYO (OA)	5	ANNISYA (AMC)	5	EROY NURZAMAN (OA)	5	NOVA RIDA (AMC)																								
	6	BAYU AWANDONO (OA)	6	GALIH SAPUTRO (OA)	6	BENI HARIS (OA)	6	ARSI MUTIAH (AMC)																								
	7	NAUFAL A. (OA)	7	KADET ALI (OA)	7	ROHMAD DITA F. (OA)	7	RIUAL HANAFI (OA)																								
	8	GUNUNG HARNOKO (OA)	8	MUH. ZAILENA (OA)	8	RATRI DEWANANDA (OA)	8	SAFAT (OA)																								
	9	ROBY ALDIAN (OA)	9	RAHARDIAN FERISMA (OA)	9	YUSUF DHARMAWAN (OA)	9	ANGGA YULIANTO (OA)																								
	10	EKO CAHYONO (OA)	10	SINGSIH YUWANTO (OA)	10	FAZAL FATURROHMAN (OA)	10	HARUN ARRASYID (OA)																								
11	WARISH (DEG)	11	TITO HIRMAWAN (DEG)	11	RIDA FAUZIYAH A. (DEG)	11	SALMAN ALFARIZY (DEG)																									

KETERANGAN :

M (MALAM) = 20.00 - 06.00 WIB

S (SIANG) = 13.00 - 20.00 WIB

P (PAGI) = 06.00 - 13.00 WIB

L (LIBUR)

Sidoarjo, 25 Februari 2026

Gambar 2. 5 Jadwal bulan Maret Apron Movement Control (AMC)

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Sistem Terminal Penumpang

Sistem terminal penumpang merupakan subsistem utama dalam bandar udara yang berfungsi sebagai penghubung antara sisi darat (*landside*) dan sisi udara (*airside*). Terminal penumpang tidak hanya berupa bangunan fisik, tetapi merupakan suatu sistem terpadu yang mengakomodasi seluruh proses pelayanan penumpang mulai dari kedatangan di bandara, proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, hingga proses naik dan turun pesawat. Perencanaan terminal harus mempertimbangkan integrasi fungsi operasional, kapasitas pelayanan, serta kenyamanan pengguna jasa agar tercipta alur pergerakan yang efisien dan minim hambatan.

Dalam perspektif perencanaan dan desain, sistem terminal penumpang harus disusun berdasarkan proyeksi jumlah penumpang, karakteristik operasional maskapai, serta standar Tingkat pelayanan (*Level Of Service*)/LOS). Setiap komponen dalam terminal, seperti area *check-in*, pemeriksaan keamanan, ruang pengambilan bagasi, dan area kedatangan, saling berkaitan membentuk sistem alur pergerakan penumpang (*passenger flow*). Ashford et al., 2011 Menjelaskan bahwa perancangan terminal yang efektif bertujuan untuk meminimalkan konflik arus, mengurangi waktu tunggu, serta mencegah terjadinya kepadatan pada titik-titik kritis pelayanan. Oleh karena itu, tata

ruang terminal harus mempertimbangkan efisiensi jarak tempuh, visibilitas informasi, dan kemudahan navigasi bagi pengguna.

Selain aspek teknis dan kapasitas, sistem terminal penumpang juga menekankan pada pengalaman dan kepuasan pengguna jasa. *International Air Transport Association* (IATA) menegaskan bahwa desain terminal modern harus mengintegrasikan fasilitas fisik dengan sistem informasi dan manajemen operasional untuk mendukung kelancaran proses pelayanan (IATA, 2014). Konsep ini menempatkan terminal sebagai sistem pelayanan terpadu yang berorientasi pada kelancaran pergerakan, kenyamanan, serta keselamatan penumpang. Dengan demikian, sistem terminal penumpang tidak hanya dipahami struktur bangunan, tetapi sebagai sistem dinamis yang menggabungkan elemen desain, operasional, dan manajemen pelayanan dalam satu kesatuan fungsi.

3.3.2 Passenger Flow

Passenger flow atau pergerakan penumpang merupakan konsep yang menjelaskan pola, arah, dan kelancaran arus penumpang dalam suatu fasilitas transportasi, khususnya terminal bandar udara. Pergerakan ini mencakup seluruh proses perjalanan penumpang sejak memasuki terminal, menjalani proses pelayanan (*check-in*, pemeriksaan keamanan, klaim bagasi), hingga keluar dari area bandara. Menurut Ashford et al. (2011), sistem terminal yang efektif harus dirancang berdasarkan analisis arus penumpang untuk menghindari konflik pergerakan, meminimalkan waktu tunggu, serta mencegah terjadinya kepadatan pada titik-titik pelayanan utama. Dengan demikian *passenger flow* menjadi dasar dalam perencanaan tata ruang dan kapasitas terminal.

Konsep *passenger flow* juga berkaitan erat dengan perhitungan kapasitas dan *design peak hour passenger* (DPHP), yaitu jumlah penumpang pada jam sibuk yang menjadi acuan dalam perancangan fasilitas. Evaluasi arus penumpang diperlukan untuk menentukan kebutuhan luas ruang, jumlah konter pelayanan, serta dimensi koridor dan area tunggu. Apabila kapasitas ruang tidak sebanding dengan volume penumpang,

maka akan terjadi bottleneck yang berdampak pada menurunnya Tingkat pelayanan (*Level Of Service*).

Selain aspek kapasitas, *passenger flow* dipengaruhi oleh faktor perilaku manusia dan sistem informasi dalam terminal. Internasional Air Transport Association (2014) menyatakan bahwa kelancaran arus penumpang tidak hanya ditentukan oleh luas ruang, tetapi juga oleh kejelasan sistem navigasi, tata letak fasilitas, dan visibilitas informasi. Penumpang yang mengalami kebingungan arah atau kesulitan memahami petunjuk akan cenderung berhenti atau bergerak tidak teratur, sehingga memperlambat aliran secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan arus penumpang harus mempertimbangkan integrasi antara desain fisik dan sistem informasi visual.

Lebih lanjut, analisis *passenger flow* dalam terminal bandara umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif seperti pengukuran waktu tempuh, waktu tunggu, kepadatan ruang, serta kecepatan berjalan rata-rata. Ashford et al. (2011) menekankan bahwa indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai efektivitas desain terminal dalam mendukung kelancaran pergerakan penumpang. Dengan demikian, teori *passenger flow* menjadi landasan penting dalam mengevaluasi kinerja fasilitas terminal, khususnya dalam mengidentifikasi penyebab hambatan pergerakan dan merumuskan perbaikan tata ruang maupun sistem informasi.

3.3.3 Wayfinding

Wayfinding merupakan proses bagaimana seseorang memahami lingkungan dan menemukan rute untuk mencapai tujuan tertentu di dalam suatu ruang. Konsep ini berkaitan dengan kemampuan individu dalam membaca informasi lingkungan seperti tanda, symbol, peta, maupun petunjuk arah yang tersedia. Sistem wayfinding sangat penting terutama pada fasilitas public yang kompleks seperti bandara, rumah sakit, dan pusat pembelanjaan karena membantunn pengguna menavigasi ruang secara lebih mudah dan efisien (Kamal Bahari et al., 2025).

Dalam penerapannya, wayfinding biasanya diwujudkan melalui signage system atau sistem penunjuk arah yang memberikan informasi mengenai lokasi, arah, serta

fungsi suatu area tertentu. Desain signage yang efektif harus memperhatikan kejelasan informasi, pengguna symbol yang mudah dipahami, ukuran huruf yang terbaca dengan baik, serta penempatan yang strategis. Dengan adanya sistem wayfinding yang baik, pengguna dapat memahami struktur ruang dengan lebih cepat sehingga meminimalkan kebingungan dan kesalahan arah (Zhou et al., 2024).

Lebih lanjut, *International Air Transport Assosiation* (IATA) menekankan bahwa *wayfinding* dalam terminal penumpang harus terintegrasi dengan sistem *signage* yang konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang budaya dan Bahasa (IATA, 2014). Bandara sebagai fasilitas internasional harus menggunakan simbol universal, tipografi yang jelas, serta penempatan papan petunjuk pada titik Keputusan strategis (*decision points*). Prinsip ini bertujuan untuk mempercepat proses pengambilan keputusan arah dan mendukung kelancaran arus penumpang di dalam terminal.

3.3.4 Signage System

Signage system merupakan sistem komunikasi visual yang digunakan untuk menyampaikan informasi, memberikan petunjuk arah, serta membantu pengguna memahami suatu lingkungan fisik. Dalam fasilitas publik yang kompleks seperti terminal bandar udara, *signage* berfungsi sebagai media informasi utama yang memandu pergerakan pengguna dari satu lokasi ke lokasi lainnya. *Signage system* merupakan bagian dari environmental graphic design yang mengintegrasikan tipografi, simbol, warna, dan tata letak untuk menciptakan sistem informasi visual yang mudah dipahami oleh pengguna (Calori, 2015). Sistem *signage* yang dirancang dengan baik mampu meningkatkan efisiensi navigasi dan mengurangi kebingungan pengguna dalam suatu ruang publik.

Dalam perancangannya, *signage* harus memperhatikan beberapa prinsip utama, yaitu visibilitas (*visibility*), keterbacaan (*legibility*), kejelasan informasi (*clarity*), dan konsistensi desain (*consistency*). Prinsip visibilitas berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk melihat *signage* dari jarak tertentu tanpa terhalang oleh objek lain. Sementara itu, prinsip keterbacaan berkaitan dengan ukuran huruf, jenis font, kontras

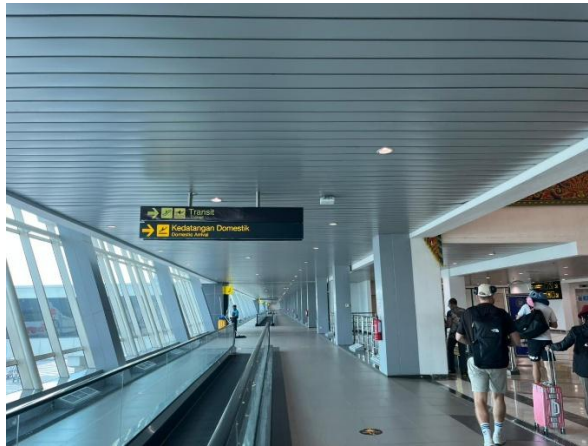
warna, serta pencahayaan yang memungkinkan informasi dapat dibaca dengan mudah. *International Air Transport Association* menyatakan bahwa signage di terminal penumpang harus ditempatkan pada titik Keputusan (*decision points*) serta menggunakan simbol internasional agar dapat dipahami oleh penumpang dari berbagai negara (IATA, 2014).

Selain berfungsi sebagai petunjuk arah, *signage* juga berperan dalam meningkatkan efisiensi pergerakan pengguna di dalam fasilitas transportasi. Sistem *signage* yang efektif mampu mempercepat proses pengambilan keputusan arah sehingga mengurangi potensi kepadatan pada jalur pergerakan penumpang. Pengguna simbol universal, warna kontras, serta tata letak informasi yang konsisten dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap pesan yang disampaikan oleh rambu informasi. Oleh karena itu, desain *signage* harus mempertimbangkan karakteristik pengguna, termasuk perbedaan bahasa, budaya, serta tingkat literasi.

3.4 Permasalahan

Bandar udara merupakan fasilitas transportasi udara yang berfungsi sebagai tempat terjadinya perpindahan moda transportasi serta pelayanan penumpang, pesawat udara, dan barang. Dalam operasional terminal penumpang, kelancaran pergerakan penumpang menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan bandar udara. Salah satu elemen yang berperan dalam mendukung kelancaran tersebut adalah sistem informasi visual berupa *sign board* atau *signage* yang berfungsi memberikan petunjuk arah, informasi lokasi fasilitas, serta membantu penumpang dalam melakukan orientasi di dalam terminal.

Area kedatangan terminal merupakan salah satu area dengan aktivitas pergerakan penumpang yang cukup tinggi karena menjadi titik pertemuan antara penumpang yang baru tiba dengan fasilitas pelayanan lanjutan seperti area pengambilan bagasi, transportasi lanjutan, serta area penjemputan. Apabila penataan *sign board* pada area tersebut tidak tertata dengan baik, kurang jelas, atau tidak mudah terlihat oleh penumpang pada titik tertentu, serta menghambat kelancaran arus pergerakan penumpang di dalam terminal.



Gambar 2.1 1 kedatangan area 1B

Pada area kedatangan 1B Bandar Udara Internasional Juanda, masih ditemukan beberapa kondisi yang berpotensi mempengaruhi efektivitas sistem penunjuk arah, seperti penempatan sign board yang kurang strategis, desain informasi yang kurang optimal untuk dibaca dari jarak jauh, serta kemungkinan kurangnya digital *sign board*. Kondisi tersebut dapat menyebabkan Sebagian penumpang mengalami kesulitan dalam menemukan fasilitas yang dituju sehingga berdampak pada efisiensi pergerakan penumpang di area kedatangan.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan terkait penataan *sign board* di area kedatangan 1B Bandar Udara Internasional Juanda, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem *signage* yang ada saat ini. Evaluasi tersebut dapat diperlukan dengan mengidentifikasi posisi, ukuran, desain, serta keterbacaan papan petunjuk yang tersedia di area kedatangan. Melalui proses evaluasi ini, dapat diketahui apakah *sign board* telah ditempatkan pada lokasi yang strategis dan mudah terlihat oleh penumpang sehingga dapat mendukung kelancaran pergerakan penumpang di dalam terminal.

Selain itu, perlu dilakukan penataan ulang *sign board* berdasarkan prinsip *wayfinding* dan sistem informasi visual yang efektif. Penempatan papan petunjuk sebaiknya berada pada titik-titik strategis yang sering dilalui penumpang seperti jalur keluar dari pesawat, area pengambilan bagasi, dan jalur menuju pintu keluar terminal. Desain *sign board*

harus memperhatikan ukuran huruf, warna, symbol internasional, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami agar informasi dapat diterima dengan cepat oleh penumpang.

Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan konsistensi dan standar desain *signage* di seluruh area terminal. Konsistensi dalam penggunaan warna, ikon, serta arah panah pada papan petunjuk akan membantu penumpang memahami informasi secara lebih mudah. Selain itu, penggunaan standar internasional dalam sistem *signage* juga dapat membantu penumpang dari berbagai latar belakang bahasa dan budaya untuk memahami petunjuk yang tersedia.



Gambar 2.1 2 contoh digital sign board kedatangan area 1B

Dengan adanya evaluasi dan penambahan digital *sign board* yang lebih efektif, diharapkan kelancaran pergerakan penumpang di area kedatangan 1B dapat meningkat. Sistem informasi yang jelas dan mudah dipahami akan mengurangi kebingungan penumpang, meminimalkan terjadinya penumpukan pada titik tertentu, serta meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang Bandara Internasional Juanda.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap kondisi di area kedatangan 1B di Bandar Udara Internasional Juanda, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi penumpang melalui *sign board* memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran pergerakan penumpang di dalam terminal. Keberadaan papan petunjuk arah yang jelas, mudah terlihat, dan mudah dipahami sangat membantu penumpang dalam menemukan jalur menuju fasilitas yang dituju, seperti area pengambilan bagasi, pintu keluar terminal, maupun akses menuju transportasi lanjutan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penataan *sign board* di area kedatangan 1B, seperti posisi pemasangan yang kurang strategis, keterbatasan visibilitas dari beberapa sudut pandang penumpang, serta kemungkinan kurangnya konsistensi informasi yang ditampilkan pada papan petunjuk. Kondisi tersebut dapat menyebabkan sebagian penumpang mengalami kebingungan dalam menentukan arah pergerakan, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakaturan arus penumpang di dalam area kedatangan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap penataan *sign board* yang ada untuk mengetahui sejauh mana sistem *signage* tersebut mampu mendukung kelancaran pergerakan penumpang. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penempatan dan desain papan petunjuk arah sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan atau penataan ulang sistem *signage* di Bandar Udara Internasional Juanda guna meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di terminal.

4.1.2 Kesimpulan OJT

4.2 Saran

Pelaksanaan OJT memberikan pengalaman dan pemahaman secara langsung mengenai kegiatan operasional di lingkungan bandar udara, khususnya dalam pelayanan dan pengawasan operasional terminal serta area pergerakan pesawat. Melalui kegiatan ini, penulis dapat mengetahui bagaimana sistem kerja di bandar udara berjalan serta memahami pentingnya koordinasi antar unit kerja dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan penumpang.

Selama melaksanakan OJT di unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda, penulis memperoleh pemahaman mengenai tugas petugas dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas terminal, memastikan sarana dan prasarana dalam kondisi baik, serta membantu memberikan informasi kepada penumpang yang membutuhkan. Selain itu, penulis juga mempelajari bagaimana petugas menjaga ketertiban dan kelancaran aktivitas penumpang di area terminal agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selain di unit TIS, penulis juga memperoleh pengalaman di unit *Apron Movement Control* (AMC) yang bertugas mengawasi aktivitas pergerakan kendaraan dan peralatan di area *apron*. Melalui kegiatan ini, penulis memahami pentingnya pengawasan terhadap aktivitas di sisi udara untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta kelancaran operasional penerbangan. Dengan adanya pengalaman OJT di kedua unit tersebut, penulis mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai sistem operasional bandar udara serta pentingnya koordinasi antar unit dalam mendukung keselamatan dan pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda

4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Berdasarkan permasalahan terkait penataan *sign board* di area kedatangan 1B di Bandar Udara Internasional Juanda, disarankan agar pihak pengelola bandar udara melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem *signage* yang terdapat di area terminal. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap papan petunjuk

arah telah ditempatkan pada lokasi yang strategis, mudah terlihat oleh penumpang, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, pihak pengelola bandar udara diharapkan dapat melakukan penataan ulang *sign board* dengan memperhatikan prinsip desain *signage* yang efektif, seperti ukuran huruf yang mudah dibaca dari jarak tertentu, penggunaan warna yang kontras, serta penggunaan symbol atau ikon internasional. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan cepat oleh seluruh penumpang, termasuk penumpang dari berbagai latar belakang bahasa dan budaya.

Saran lainnya adalah meningkatkan konsistensi sistem informasi visual di seluruh area terminal, sehingga penumpang dapat dengan mudah mengikuti arah petunjuk yang tersedia tanpa mengalami kebingungan. Dengan penataan *sign board* yang lebih baik dan sistem informasi yang jelas, diharapkan kelancaran pergerakan penumpang di area kedatangan dapat meningkat serta kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda dapat menjadi lebih optimal.

4.2.2 Saran Terhadap OJT

Agar pelaksanaan OJT dapat memberikan hasil yang optimal, taruna/i perlu dipersiapkan dengan baik sebelum terjun ke lapangan. Salah satu bentuk persiapan tersebut adalah dengan membekali taruna/i dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa studi di Poltekbang Surabaya. Bekal ini akan sangat bermanfaat saat diimplementasikan dalam situasi nyata di lingkungan kerja, sehingga taruna/i dapat lebih cepat beradaptasi dan menjalankan tugas secara efektif.

Selain itu, pelaksanaan OJT juga diharapkan dapat berlangsung dalam rentang waktu yang lebih panjang, agar taruna/i memiliki kesempatan yang cukup untuk memahami tugas-tugas di masing-masing unit secara lebih mendalam. Dengan waktu yang lebih lama, taruna/i tidak hanya mampu mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan, tetapi juga dapat mencoba menerapkan solusi yang sesuai dengan kondisi operasional.

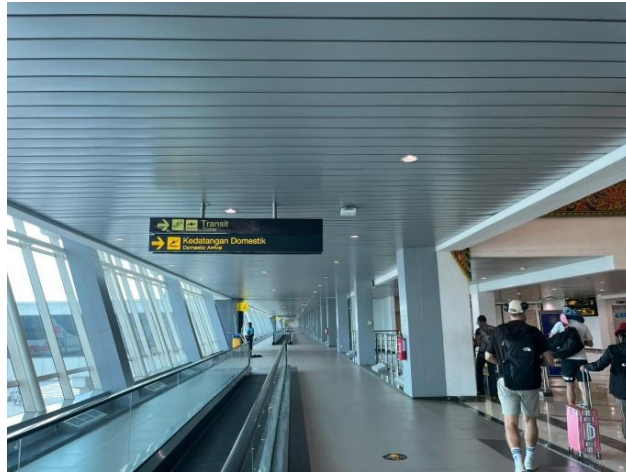
Pembekalan yang matang sebelum OJT sangat penting, agar taruna/i memahami ruang lingkup kerja yang akan mereka hadapi. Dengan demikian, pelaksanaan OJT dapat menjadi proses pembelajaran yang menyeluruh, tidak hanya menambah wawasan praktis, tetapi juga mengasah kemampuan analisis dan pemecahan masalah di dunia kerja yang sesungguhnya.



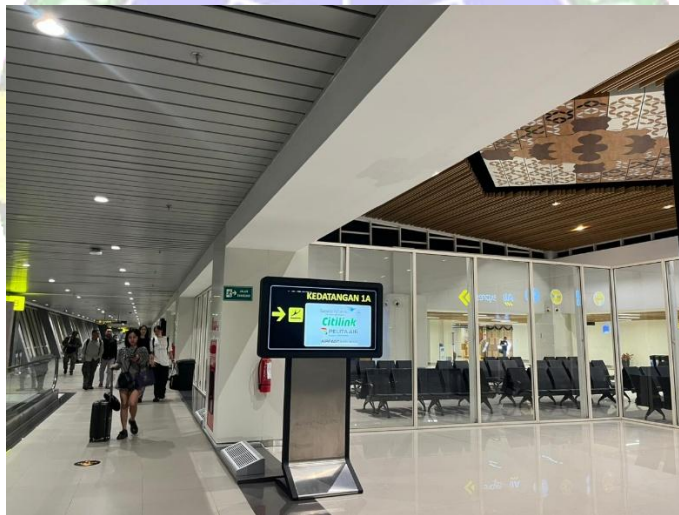
DAFTAR PUSTAKA

- Calori, C. & -E. (2015). Signage and wayfinding design. *A complete guide to creating environmental graphic design systems (2nd ed.)*.
- InJourney, A. (2024). *Company profile InJourney Airports*. Retrieved from injourneyairports.id: https://injourneyairports.id/?utm_source=chatgpt.com
- Ashford, N. J., Mumayiz, S., & Wright, P. H. (2011). *Airport Engineering*.
- IATA. (2014). *Passenger Terminal Design*.
- Kamal Bahari, N. L., Ibrahim, N. H., & Ahmad Radzi, M. Q. A.-N. (2025). Wayfinding Signage Criteria and Ineffectiveness Factors towards Navigating in Kuala Lumpur International Airport (KLIA2). *Ideology Journal*, 10(1). <https://doi.org/10.24191/idealogy.v10i1.689>
- Zhou, J., Ujang, N., Manan, M. S. A., & Abdul Aziz, F. (2024). Bridging Perceptual Gaps: Designers vs. Non-Designers in Urban Wayfinding Signage Preferences. *Sustainability (Switzerland)*, 16(22). <https://doi.org/10.3390/su16229653>

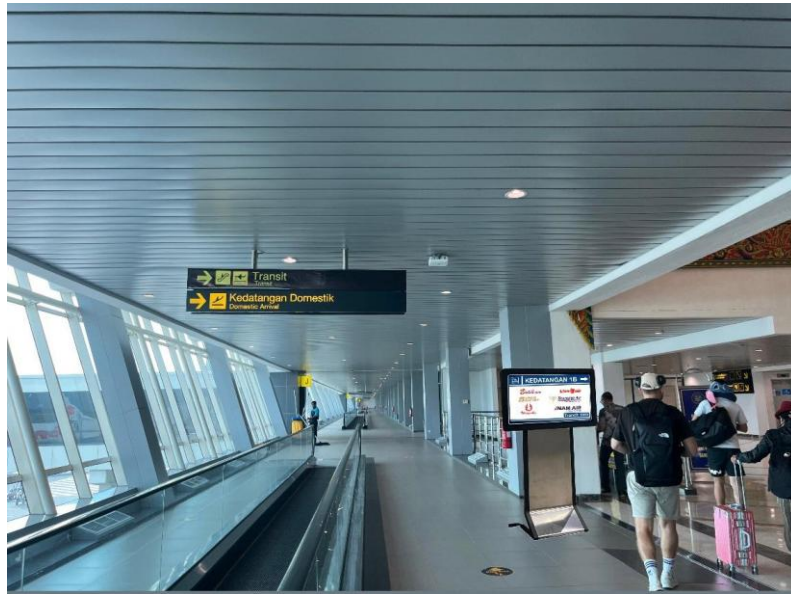
LAMPIRAN



Gambar 1 Kedatangan Area 1B



Gambar 2 Kedatangan area 1A



Gambar 3 contoh penataan digital sign board kedatangan 1B



Gambar 4 contoh desain digital sign board