

**STUDI KEPADATAN PENGANTAR PADA JALUR KHUSUS
KEBERANGKATAN JEMAAH UMRAH DI TERMINAL 2 BANDARA
INETERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)



Disusun Oleh :

FRANSISKA ISABELA GOMI DORA

NIT. 30623032

PROGRAM STUDI D- 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA 2025

LEMBAR PERSETUJUAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
STUDI KEPADATAN PENGANTAR PADA JALUR KHUSUS
KEBERANGKATAN JEMAAH UMRAH DI TERMINAL 2 BANDARA
INETERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

FRANSISKA ISABELA GOMI DORA

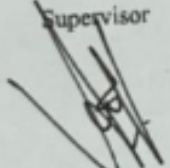
NIT: 30623032

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)

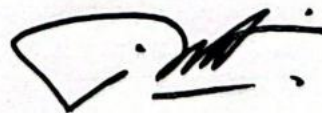
Disetujui Oleh

Supervisor

ANDREA INDAHYATI
NIP. 20240198

Anggota

DR. SRI RAHAYU SURTININGTYAS
NIP. 19750524 199602 2 003

Mengetahui
Airport Operation and Services Division Head



BUDIARIYANTO
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:

FRANSISKA ISABELA GOMI DORA

NIT. 30623032

Tim Penguji:

Ketua

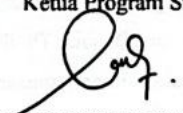
HENDRO VIVANDRY
NIP. 20243826

Sekretaris

GALIH ARYA ANGGARA
NIP. 20242866

Anggota

DR. SRI RAHAYU SURTINGTYAS
NIP. 19750524 199602 2 003

Mengetahui
Ketua Program Studi

LADY SILK MOONLIGHT,
S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) di PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan *On the Job Training* ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan doa dukungan dan restu kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dan menyelesaikan laporan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Mam Lady Silk Moonlight., S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Sri Rahayu Surtiningtyas selaku pembimbing penulisan laporan *On the Job Training* (OJT)
5. Bapak Budi Ariyanto selaku *Airport Operation & Service Division Head* PT Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya
6. Bapak Aswin Anzhari, selaku *Airport Operation Airside Department Head* PT Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Surabaya
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. Ibu Andrea Indahyati, selaku Supervisor TIS yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
10. Bapak Rizki Apriyanto, selaku Supervisor AMC yang telah membimbing kami selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

11. Segenap Staf dan Karyawan *Injourney Airport* Cabang Bandara Internasional Juanda Surabaya, yang memberikan kerjasama dan Pengalaman berharga selama masa OJT
12. Seluruh dosen dan instruktur serta staf pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
13. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan OJT ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 10 Maret 2026

Fransiska Isabela Gomi Dora



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud Dan Manfaat.....	2
BAB II	3
PROFIL LOKASI OJT	3
2.1 Sejarah Singkat	3
2.1.1 PT Angkasa Pura Indonesia	3
2.2 Data Umum	4
2.2.1 Data Umum Bandar Udara Internasional Juanda.....	4
2.2.2 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia.....	5
2.2.1 Visi	6
2.2.2 Misi	6
2.2.3 Logo PT Angkasa Pura Indonesia	6
2.2.4 Profil Operasional	7
2.2.5 Ekosistem dan Portofolio Bisnis.....	7
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	8

BAB III.....	9
PELAKSANAAN OJT	9
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	9
3.1.1 <i>Terminal Inspection Service (TIS)</i>	9
3.1.2 <i>Apron Movement Control (AMC)</i>	10
3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	12
3.3 Tinjauan Teori	13
3.3.1 Bandar Udara	13
3.3.2 Manajemen Kepadatan Penumpang	14
3.3.3 Standar Pelayanan Di Bandara.....	15
3.3.4 Perilaku Pengguna (Pengantar Jemaah Umrah).....	16
3.4 Permasalahan	17
3.5 Penyelesaian Masalah	20
BAB IV	22
PENUTUP.....	22
4.1 Kesimpulan	22
4.1.1 Kesimpulan Permasalahan	22
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan On the Job Training (OJT)	22
4.2 Saran	23
4.2.1 Saran Permasalahan	23
4.2.2 Saran On the Job Training (OJT)	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Jalur menuju holding area	2
Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Internasional Juanda	4
Gambar 2. 3 Logo PT Angkasa Pura	6
Gambar 2. 4 Logo <i>InJourney Airports</i>	7
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Perusahaan	8
Gambar 2. 6 Jadwal Pelaksanaan OJT Unit TIS	12
Gambar 2. 7 Jadwal Pelaksanaan OJT Unit AMC	12
Gambar 2. 8 Jadwal penerbangan keberangkatan jemaah umrah	18
Gambar 2. 9 Visual kepadatan di jalur masuk <i>holding area</i>	19



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan salah satu politeknik yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan program pendidikan profesional khususnya di bidang penerbangan. Sesuai dengan visi Poltekbang Surabaya yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global.

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

Lokasi OJT telah ditentukan oleh Poltekbang Surabaya yang dilaksanakan di PT Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Juanda selama kurang lebih satu bulan 10 hari dimulai dari tanggal 3 Februari 2026 hingga 13 Maret 2026 . Pada program OJT terdapat dua bidang yang menjadi fokus selama OJT yaitu *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Apron Movement Control* (AMC) yang berperan penting dalam memastikan kelancaran aktivitas di sisi darat dan sisi udara bandara, serta menjaga standar operasional tetap berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Bandara Internasional Juanda merupakan salah satu bandara utama di Indonesia yang melayani perjalanan udara domestik dan internasional, termasuk keberangkatan jemaah umrah. Proses keberangkatan jemaah umrah di Bandara Internasional Juanda dilaksanakan melalui Terminal 2 yang telah menyediakan jalur khusus guna mendukung kelancaran pelayanan serta meningkatkan kenyamanan bagi para jemaah dan pengantar.

Kegiatan keberangkatan jemaah umrah umumnya diikuti oleh banyak pengantar, terutama pada periode keberangkatan dengan jumlah penerbangan yang tinggi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kepadatan pada jalur khusus yang telah disediakan, sehingga

dapat mempengaruhi kelancaran arus pergerakan orang serta menimbulkan hambatan terhadap operasional di area terminal. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui tingkat kepadatan yang terjadi serta dampaknya terhadap kelancaran operasional keberangkatan jemaah umrah, sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah yang tepat dalam mengoptimalkan pengaturan arus pergerakan di area tersebut (Achmad Lamo Said et al., n.d.).



Gambar 2. 1 Jalur menuju holding area

1.2 Maksud Dan Manfaat

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama

Dengan mengikuti OJT, taruna memperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan keterampilan praktis yang sesuai dengan bidang studi dan dunia kerja nyata.
2. Melatih kemampuan observasi, analisis, dan pengambilan keputusan di lingkungan operasional.
3. Memberikan pengalaman profesional sehingga taruna lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja.
4. Menghubungkan teori dengan praktik sehingga pemahaman akademik menjadi lebih lengkap dan aplikatif.



2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Angkasa Pura Indonesia

Pengelolaan Bandara Internasional Juanda dalam pelayanan penerbangan sipil mulai berada di bawah tanggung jawab PT Angkasa Pura I sejak tahun 1985. Sebelumnya, bandara ini berfungsi sebagai pangkalan udara militer dan secara bertahap dikembangkan untuk melayani penerbangan komersial seiring meningkatnya kebutuhan transportasi udara di wilayah Jawa Timur dan Indonesia bagian timur.

Di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura I, Bandara Internasional Juanda mengalami berbagai tahapan pengembangan infrastruktur dan fasilitas operasional. Peningkatan tersebut meliputi pembangunan dan perluasan terminal penumpang, pengembangan area *apron* dan *runway*, modernisasi sistem navigasi serta peningkatan standar pelayanan penumpang.

Terminal 1 yang diresmikan pada tahun 2006 difungsikan untuk melayani penerbangan domestik, sedangkan Terminal 2 mulai beroperasi pada tahun 2014 untuk melayani penerbangan internasional dan penerbangan khusus. Pengembangan ini dilakukan untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah penumpang dan pergerakan pesawat yang terus meningkat setiap tahunnya.

Dalam rangka transformasi industri aviasi nasional dan peningkatan efisiensi pengelolaan bandar udara, pada tahun 2024 pemerintah melakukan penggabungan antara PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II menjadi PT Angkasa Pura Indonesia yang beroperasi dengan *brand InJourney Airports* di bawah *holding InJourney*. Dengan adanya integrasi tersebut, seluruh bandara yang sebelumnya dikelola oleh kedua perusahaan kini berada dalam satu entitas pengelolaan nasional.

Sejak penggabungan tersebut, Bandara Internasional Juanda secara resmi berada di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura Indonesia. Perusahaan ini bertanggung jawab atas operasional sisi darat (*land side*) dan sisi udara (*air side*), pelayanan penumpang, pengelolaan keamanan dan keselamatan penerbangan, serta pengembangan fasilitas dan infrastruktur bandara secara berkelanjutan. Melalui sistem manajemen terpadu, PT Angkasa Pura Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta daya saing Bandara Internasional Juanda sebagai salah satu gerbang utama transportasi udara di Indonesia bagian timur.

2.2 Data Umum

2.2.1 Data Umum Bandar Udara Internasional Juanda

A. Layout Bandar Udara Internasional Juanda



Gambar 2. 2 Layout Bandar Udara Internasional Juanda

B. 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

C. Fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda

Bandara Juanda memiliki dua terminal utama yaitu :

1) Terminal 1 (T1)

- Melayani penerbangan domestik
- Digunakan oleh beberapa maskapai, Lion Air, Batik Air, Citilink, Sriwijaya Air, NAM Air, Wings Air, Super Air Jet, Airfast, dan Susi Air
- luas bangunan saat ini sekitar 91.700 meter persegi

2) Terminal 2 (T2)

- Melayani penerbangan Internasional
- Digunakan oleh maskapai Garuda Indonesia, AirAsia, Citilink, Batik Air, Lion Air, Scoot, Jetstar, Cathay Pacific, Singapore Airlines, dan Royal Brunei
- luas bangunan sekitar 49.500 meter persegi

2.2.2 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia

InJourney Airports atau PT Angkasa Pura Indonesia merupakan perusahaan pengelola bandar udara yang mengelola 37 bandara yang tersebar di wilayah barat, tengah, dan timur

Indonesia. Perusahaan ini resmi berdiri pada 9 September 2024 sebagai hasil penggabungan antara PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II.

InJourney Airports merupakan bagian dari ekosistem holding BUMN sektor aviasi dan pariwisata yang berada di bawah naungan PT Aviassi Pariwisata Indonesia (*InJourney*).

2.2.1 Visi

Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekadar operator bandar udara dengan layanan berstandar internasional yang menonjolkan keramah tamahan khas Indonesia

2.2.2 Misi

1. *Agent of Development*: Mengoptimalkan peran bandara dalam mendukung pertumbuhan dan pemerataan ekonomi.
2. Wajah Kebanggaan Bangsa: Memberikan pelayanan dan infrastruktur terbaik yang aman, nyaman, dan berkesan.
3. *Value Creator*: Menciptakan nilai tambah melalui inovasi, terutama di sektor komersial.
4. Standardisasi Global: Mengelola sumber daya manusia dan operasional dengan standar keselamatan serta kenyamanan tertinggi.
5. Keberlanjutan: Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan.

2.2.3 Logo PT Angkasa Pura Indonesia



Gambar 2. 3 Logo PT Angkasa Pura

Tulisan “Angkasa Pura” berdampingan dengan tulisan “*Airports*” untuk memperjelas bisnis yang digeluti perusahaan. Logo perusahaan tampil dengan warna yang lebih cerah dan segar yaitu warna hijau memberi makna bagi bisnis yang membumi, berakar, tumbuh dan lestari. Sedangkan warna biru melambangkan langit atau angkasa. Kedua warna tersebut bersanding dengan simbol yang melambangkan “*give and take*” yang merupakan prinsip kemuliaan, pelayanan, profesionalisme dan kebersamaan “*together stronger*”. Simbol tersebut

adalah “senyuman” yang melambangkan citra pelayanan yang ramah dan manusiawi sebagai kebanggaan perusahaan. Simbol tersebut juga melambangkan “*inter- locking*” yang mencerminkan “*safety and security concept*” yang merupakan unsur terpenting di bandar udara. Penerapan simbol dengan sudut aerodinamis mencerminkan tekad dan semangat transformasi yang diupayakan demi kemajuan perusahaan. Pada tanggal 9 September 2024, Angkasa Pura I dan II sebelumnya dipisah berdasarkan wilayah yang dilayani resmi digabungkan menjadi PT. Angkasa Pura Indonesia atau *InJourney Airports* untuk mereformasi industri aviasi beserta pariwisata Indonesia dibawah In Journey.(Akhir & Fiqian, 2022)



Gambar 2. 4 Logo InJourney Airports

2.2.4 Profil Operasional

Dari 37 bandara yang dikelola:

- 16 bandara internasional
- 21 bandara domestik

Dengan cakupan tersebut, *InJourney Airports* melayani lebih dari 200 jalur penerbangan dan mencatat 172 juta pergerakan penumpang per tahun, sehingga menempatkan perusahaan ini sebagai pengelola bandara terbesar ke-5 di dunia berdasarkan jumlah penumpang.

Tagline perusahaan adalah:

“Jembatan Udara Indonesia, Pintu Gerbang Menuju Dunia.”

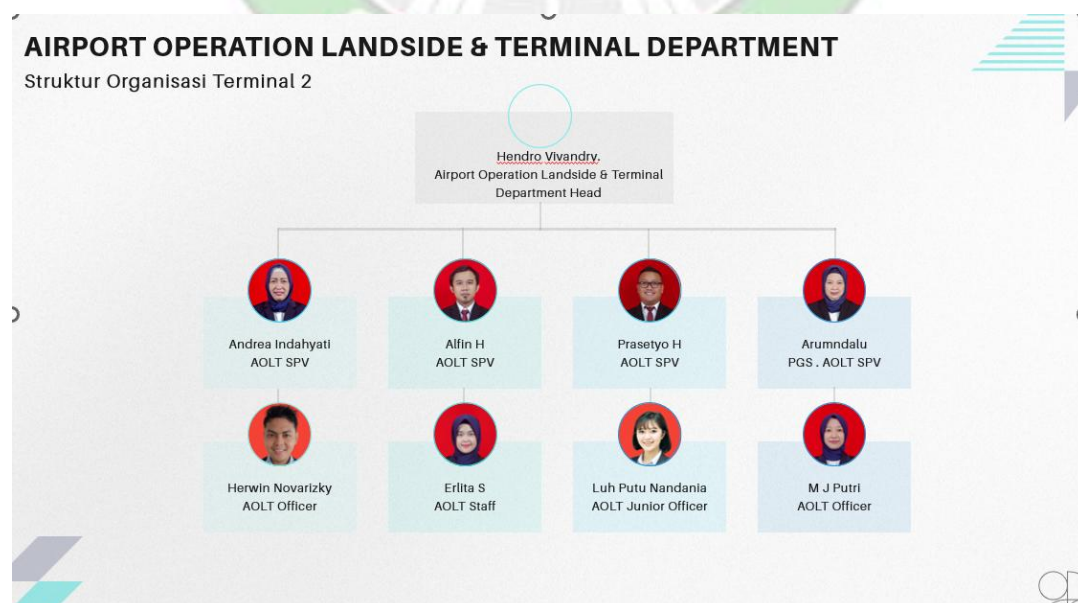
Perusahaan berkomitmen menghadirkan layanan berstandar global dengan tetap menonjolkan keramahtamahan khas Indonesia, serta menjadikan bandara tidak hanya sebagai pintu gerbang transportasi udara, tetapi juga sebagai etalase budaya nasional.

2.2.5 Ekosistem dan Portofolio Bisnis

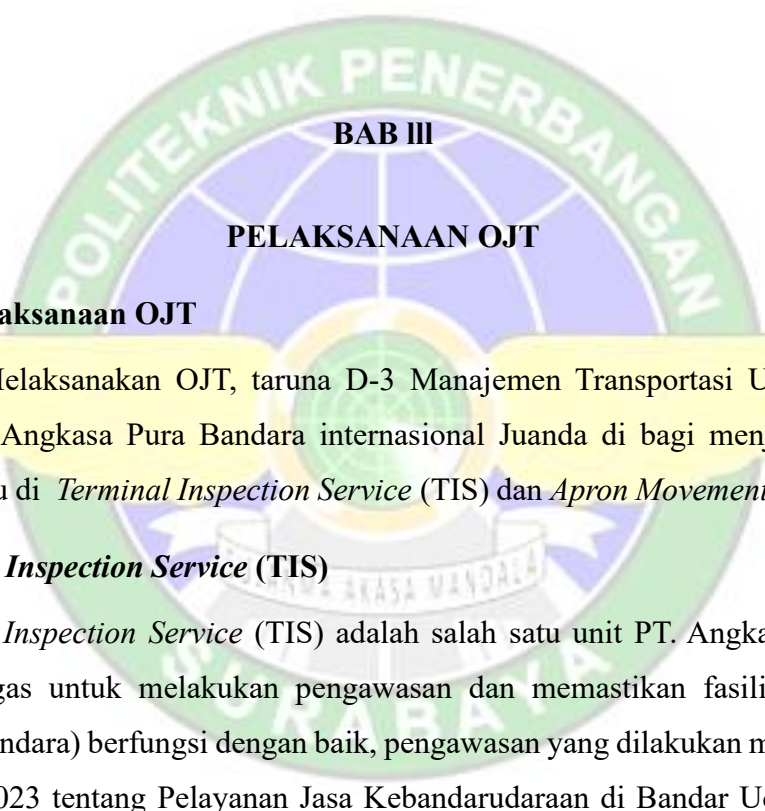
Sebagai bagian dari transformasi ekosistem aviasi nasional, *InJourney Airports* secara berkelanjutan membangun sistem bisnis kebandarudaraan yang saling terintegrasi, meliputi:

1. **Bisnis Bandara**
Mengelola dan mengoperasikan 37 bandara dengan standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan kelas dunia.
2. **Bisnis Kargo**
Bermitra dengan mitra strategis dalam pengoperasian terminal kargo di bandara-bandara yang dikelola untuk meningkatkan konektivitas logistik udara nasional.
3. **Bisnis Aviasi**
Menjalin kerja sama dengan berbagai maskapai nasional maupun internasional yang menghubungkan Indonesia dengan berbagai destinasi dunia.
4. **Area Komersial**
Menyediakan peluang kerja sama pengelolaan area komersial seperti:
 - *Retail*
 - *Food and Beverages (F&B)*
 - *Jasa layanan (services)*
5. **Pengembangan Usaha**
Membuka peluang sinergi strategis dan pengembangan sektor non-aeronautika guna meningkatkan pendapatan perusahaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandara.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Perusahaan

The logo of Politeknik Penerbangan is a circular emblem. The outer ring is green with the text 'POLITEKNIK PENERBANGAN' in white. The inner part is purple with a yellow sun-like symbol in the center. Below the emblem, there is a banner with the text 'PT. ANGKASA PURA MANDALA'.

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam Melaksanakan OJT, taruna D-3 Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya di PT Angkasa Pura Bandara internasional Juanda di bagi menjadi dua lingkup pelaksanaan yaitu di *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Apron Movement Control* (AMC)

3.1.1 *Terminal Inspection Service* (TIS)

Terminal Inspection Service (TIS) adalah salah satu unit PT. Angkasa Pura Airports yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara mewajibkan setiap Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) untuk menyesuaikan dokumen standar pelayanan jasa kebandarudaraan dalam waktu maksimal satu tahun sejak peraturan ini diberlakukan, yaitu hingga 7 Agustus 2024 (Bayu Aji et al., 2024). Aturan ini menggantikan PM 178 Tahun 2015 dan memperluas cakupan standar pelayanan yang mencakup aspek *level of service* (LoS), kenyamanan, serta nilai tambah bagi penumpang.

Terminal Inspector Services atau TIS ialah salah satu staff bandara yang bertugas melakukan pengawasan serta memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, jika rusak atau tidak berfungsi maka unit TIS harus segera melapor dan berkoordinasi untuk perbaikan ke petugas yang ahli dibagiannya. Bagian ini juga

mengecek fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, seperti, suhu AC, pencahayaan, antrean *check-in counter*, *x-ray*, *conveyor belt*, *FIDS*, layanan komputer, *Lift*, *eskeator* dan *travelator*, dan internet *corner* yang ada di bandara, dsb. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas bandar udara, termasuk tahapan keberangkatan, kedatangan, dan layanan bagasi, beroperasi sesuai standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan yang telah ditentukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

Tugas *Terminal Inspector Services* (TIS)

- Melakukan inspeksi dan pengawasan fasilitas terminal
Petugas TIS memeriksa dan memastikan fasilitas seperti AC, pencahayaan, kursi, *trolley*, toilet, *boarding lounge*, *FIDS*, dan fasilitas lainnya berfungsi dengan baik serta siap digunakan.
- Memastikan kelancaran alur pergerakan penumpang
TIS menjaga arus penumpang agar tertib dan lancar di berbagai area terminal seperti *check-in*, *gate*, *boarding*, kedatangan, hingga *baggage claim*.
- Menjaga kebersihan serta kenyamanan area terminal
Petugas TIS memastikan area publik, tempat duduk, dan fasilitas terminal bersih serta nyaman bagi penumpang.
- Mengawasi pelayanan *trolley* dan fasilitas pendukung lainnya
Petugas mengatur ketersediaan *trolley* dan memastikan fasilitas penunjang layanan penumpang tersedia dengan baik.
- Melakukan Koordinasi dengan Unit Terkait
Jika ditemukan kerusakan atau ketidaksesuaian, petugas TIS bertanggung jawab untuk :
 - 1) Melaporkan kepada unit terkait (Teknik, Listrik, *cleaning service*, *AVSEC*, dll) dan mengawal proses perbaikan sampai selesai

3.1.2 *Apron Movement Control* (AMC)

Apron movement control (AMC) adalah salah satu unit yang bertugas untuk mengontrol dan mengawasi seluruh sisi area bandar udara, seluruh pergerakan pesawat udara di *air side* dan juga bertugas untuk menentukan posisi tempat parkir pesawat udara setelah menerima *estimate* kedatangan pesawat dari unit *Aerodrome Control Tower* (ADC) .

Berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Nomor: KP 21 Tahun 2015, bahwa personel pengatur pergerakan pesawat udara (*Apron Movement Control*) merupakan suatu personel atau petugas bandar udara untuk melaksanakan pengawasan terhadap ketertiban, keselamatan pergerakan lalu lintas di apron serta penentuan parkir pesawat udara.

a. Fungsi Unit Kerja AMC

- Mengatur pergerakan pesawat udara dengan tujuan untuk menghindari adanya tabrakan antara pesawat udara dan antara pesawat udara dengan *obstacle*.
- Mengatur masuknya pesawat udara ke apron dan mengkoordinasikan pesawat udara yang keluar dari *apron* dengan ADC.
- Menjamin keselamatan dan kecepatan serta kelancaran pergerakan kendaraan dan pengaturan yang tepat dan baik bagi kegiatan lainnya

b. Kegiatan Pelayanan AMC

- Menyiapkan *aircraft parking stand allocation* terlebih dahulu, untuk memudahkan pemarkiran dan handling pesawat udara bersangkutan
- Mengadakan pengaturan terhadap *engine run up*, *aircraft towing*, memonitor *start up clearance* yang diberikan control tower untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran lalu lintas di apron.
- Menyediakan *follow me service*
- Memberikan/menyebarkan informasi kepada para operator mengenai hal-hal yang berkaitan dengan adanya suatu kegiatan yang sedang berlangsung yang berpengaruh terhadap kegiatan operasi lalu lintas di *apron*.
- Menyediakan dukungan dan bantuan bagi pesawat udara yang sedang dalam keadaan *emergency*.
- Membuat/mengadakan suatu pengaturan *security* seperti identifikasi bagasi di *parking stand*, dll
- Mengadakan control terhadap disiplin di apron dengan mengeluarkan ketentuan/aturan yang berkaitan dengan pengemudi dan kendaraan yang beroperasi di *apron*.
- Menjamin kebersihan apron dengan melaksanakan dan menetapkan suatu program inspeksi dan standar pencemaran yang ketat.

- Menjamin bahwa kondisi fasilitas penunjang di apron selalu dalam keadaan baik setiap saat.
- Mengoperasikan *Aviobridge*/Garbarata.

3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama satu bulan sepuluh hari, terhitung mulai tanggal 3 Februari sampai dengan 13 Maret. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan pada beberapa unit kerja yang berbeda guna memahami alur operasional secara menyeluruh.

Pada tanggal 3 Februari sampai dengan 14 Februari, penulis ditempatkan di Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Terminal 1. Selanjutnya, pada tanggal 15 Februari sampai dengan 28 Februari, penulis ditugaskan di Unit TIS Terminal 2. Kemudian, terhitung tanggal 1 Maret sampai dengan 13 Maret, penulis ditempatkan di Unit AMC (*Apron Movement Control*).



JADWAL DINAS OJT POLTEKBANG SURABAYA

AIRPORT OPERATION LANDSIDE & TERMINAL DEPARTMENT

BANDARA 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	Luthfikar 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	S		
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	S		
1	B	Mamuel 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 Apti 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	M	S	
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	M	S	
1	D	Anggi Eka Nasditi	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	L	M	S
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	L	M	S

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	S		
1	B	Satrisna Rama Barani	L	OH	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S			
1	C	Muhammad Irham Fauzi	L	OH	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	P	L	M	S	
1	D	Muhammad Gerald Aulialgafari	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	L	M	S

Keterangan :

S (Siang) : 13.00 s.d 20.00 WIB

P (Pagi) : 06.00 s.d 13.00 WIB

M (Malam) : 20.00 s.d 06.00 WIB

OH : 08.00 s.d 16.30 WIB

L (Libur) : -

Gambar 2. 6 Jadwal Pelaksanaan OJT Unit 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	
		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	MG	SN	SL	
1	GROUP A	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	
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

Gambar 2. 7 Jadwal Pelaksanaan OJT Unit AMC

Pelaksanaan OJT dilakukan sesuai sistem shift dengan pola 3 hari masuk dan 1 hari libur. Adapun pembagian shift meliputi shift pagi (06.00–13.00 WIB), shift siang (13.00–20.00 WIB), dan shift malam (20.00–06.00 WIB).

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar Udara merupakan sebuah fasilitas dimana pesawat terbang lepas landas dan mendarat. Definisi Bandar Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 BAB 1 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Selain itu, Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat (Annex 14 dari *International Civil Aviation Organization*).

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP.374/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/ atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, kebutuhan luas terminal penumpang didasarkan pada jumlah penumpang, standart luas ruangan biasanya dihitung dengan satuan luas tiap penumpang. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEPP.77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Fasilitas keberangkatan dan fasilitas kedatangan penumpang meliputi:

a. Fasilitas Keberangkatan

- *Check-in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- *Check-in area* adalah area yang dibutuhkan untuk penumpang check-in counter. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

- Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal.
- Fasilitas *Custom Imigration Quarantina/ CIQ* (untuk bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon, dsb) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- Fasilitas hall keberangkatan, dimana hall, ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum toilet.

b. Fasilitas Kedatangan

- Ruang kedatangan adalah ruang yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini dilengkapi dengan kerb kedatangan dan baggage claim area
- Baggage Conveyor Belt adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenis dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- Rambu/marka terminal bandar udara, fasilitas Custom Imigration Quarantine/ CIQ (untuk bandar udara internasional) dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon, dsb) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan baik jumlah maupun luasnya tersebut.

3.3.2 Manajemen Kepadatan Penumpang

Pengertian kepadatan menurut Lepore (2012) adalah jumlah manusia dalam jumlah ruang tertentu atau proporsi manusia per ruangan yang tersedia. Kepadatan pada dasarnya adalah konsep fisik yang sifatnya objektif, mengacu pada kondisi riil tentang jumlah manusia di sekitar individu tersebut. Meskipun begitu, kepadatan tinggi tidak selalu dipersepsikan sebagai hal yang negatif, bergantung pada karakteristik sosial dan pribadi individu tersebut. Dalam ilmu transportasi, kepadatan sering diukur berdasarkan jumlah orang per satuan luas area. Semakin tinggi jumlah orang dalam suatu ruang terbatas, maka tingkat kepadatan akan

semakin tinggi dan dapat mempengaruhi kenyamanan serta keselamatan pengguna fasilitas transportasi.

Berdasarkan IATA *Airport Development Reference Manual* (ADRM), manajemen kepadatan penumpang sangat krusial dalam perencanaan terminal untuk memastikan alur pergerakan lancar, menyediakan ruang yang memadai dan mengatur proses pelayanan (seperti *check-in* dan keamanan) agar tidak terjadi penumpukan (*bottleneck*) di titik tertentu. Tujuan utamanya adalah menjaga tingkat layanan (*Level of Service*) dan kenyamanan..

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan kepadatan di terminal bandara antara lain jumlah pengantar yang banyak, waktu keberangkatan pada jam sibuk, serta perilaku sosial masyarakat. Dalam konteks keberangkatan jemaah umrah, kepadatan sering terjadi karena banyak keluarga atau kerabat yang datang untuk mengantar jemaah ke bandara. Hal ini menyebabkan peningkatan jumlah orang di area terminal, terutama di jalur keberangkatan.

Kepadatan yang tinggi dapat berdampak pada efisiensi operasional bandara. Penumpukan orang dapat memperlambat pergerakan penumpang, meningkatkan waktu antrean, serta mengurangi kenyamanan pengguna fasilitas bandara. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan arus orang yang baik agar aktivitas di terminal tetap berjalan dengan lancar.

3.3.3 Standar Pelayanan Di Bandara

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Lampiran II Nomor 3 menyebutkan yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang undangan. Tingkat layanan atau biasa yang dikenal sebagai *Level of Service* (LoS) adalah penilaian kualitatif dan kuantitatif terhadap kondisi pelayanan dan karakteristik dari fasilitas terminal. Dalam hal ini analisa dan perhitungan LoS didasarkan pada standar *Internastional Air Transport Association* (IATA) karena IATA adalah penggagas konsep LoS yang terkait dengan kualitas pelayanan Bandar Udara dimana standar tersebut digunakan pada bandar udara di seluruh dunia.

Menurut ACI (*Airports Council International*), tingkat pelayanan di Bandar Udara mencakup berbagai parameter yang mempengaruhi pengalaman penumpang, seperti kecepatan proses check-in, waktu tunggu di pemeriksaan keamanan, ketersediaan fasilitas penunjang

(restoran, toilet, ruang tunggu), dan kualitas layanan pelanggan. Menurut IATA, definisi dari LoS adalah rentang nilai mewakili penilaian dari kemampuan suatu pasokan untuk memenuhi permintaan. Konsep Tingkat Layanan (LoS) adalah kerangka kerja untuk merancang dan mengembangkan fasilitas serta memantau fasilitas yang sudah ada. Ini juga bisa digunakan sebagai tolok ukur untuk menentukan apakah kewajiban kontrak pemilik bandara, operator, dan/atau penyedia layanan pihak ketiga terpenuhi. Waktu tunggu dan persyaratan khusus harus dipertimbangkan bersama untuk memberikan LoS yang seimbang. Tujuannya adalah memberikan desain yang realistis untuk fasilitas penumpang tanpa berlebihan atau kekurangan

3.3.4 Perilaku Pengguna (Pengantar Jemaah Umrah)

Perilaku pengguna fasilitas bandara juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepadatan di terminal. Di Indonesia, terdapat karakteristik sosial budaya yang menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengantar anggota keluarga atau kerabat yang akan melakukan perjalanan, terutama perjalanan ibadah seperti umrah. Keberangkatan jemaah umrah biasanya dilakukan secara rombongan melalui biro perjalanan. Kondisi ini sering menimbulkan peningkatan jumlah orang yang berada di terminal keberangkatan karena tidak hanya jemaah yang datang, tetapi juga banyak pengantar yang ikut hadir untuk memberikan dukungan atau perpisahan sebelum keberangkatan.

Pola kedatangan pengantar biasanya terjadi dalam waktu yang hampir bersamaan dengan kedatangan jemaah, sehingga menyebabkan penumpukan orang di area tertentu. Hal ini terutama terjadi di area drop-off, pintu masuk terminal, serta jalur khusus keberangkatan jemaah umrah. Beberapa penelitian tentang keberangkatan jemaah umrah di bandara menunjukkan bahwa tingginya jumlah pengantar dapat mempengaruhi kapasitas fasilitas terminal. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan arus orang yang baik agar kepadatan tidak mengganggu kelancaran pelayanan penumpang.

Khusus untuk keberangkatan jemaah umrah, beberapa bandara menerapkan kebijakan khusus untuk mengatur arus penumpang dan pengantar. Kebijakan ini bertujuan untuk menjaga kelancaran operasional bandara serta memastikan bahwa pelayanan kepada penumpang tetap berjalan secara aman dan nyaman.

Bandara Internasional Juanda menyediakan layanan khusus umrah terpusat di Terminal 2 (T2) dengan alur keberangkatan terpisah dari penumpang internasional umum untuk menjamin kelancaran. Kebijakan ini meliputi jalur imigrasi khusus, area tunggu (*holding area*)

yang nyaman, dan koordinasi ketat dengan maskapai (Lion Air, Garuda, Saudia). Berikut kebijakan khusus umrah di Bandara Juanda:

- Jalur dan Fasilitas Khusus: Jemaah umrah dilayani melalui Terminal 2, di mana tersedia konter imigrasi khusus untuk memangkas antrean.
- Holding Area: Ruang tunggu keberangkatan domestik di T2 sering difungsikan sebagai *holding area* untuk memfasilitasi pergerakan jemaah.
- Maskapai yang Melayani: Beberapa maskapai beroperasi melayani rute langsung (Surabaya-Jeddah/Madinah), seperti Lion Air, Garuda Indonesia, dan Saudi Arabian Airlines.
- Mobilisasi Antar-Terminal: Jika diperlukan (misal untuk penerbangan lanjutan), jemaah dipindahkan dari Terminal 1 (T1) ke Terminal 2 (T2) untuk prosedur imigrasi internasional.

Kebijakan ini bertujuan memastikan efisiensi waktu, kenyamanan, dan keamanan jemaah, khususnya mengingat tingginya volume jemaah dari Jawa Timur.

3.4 Permasalahan

Pada saat keberangkatan jemaah umrah, jumlah orang yang berada di area terminal bandara tidak hanya terdiri dari jemaah yang akan melakukan perjalanan, tetapi juga pengantar dari keluarga atau kerabat. Kondisi tersebut sering menimbulkan kepadatan pada area tertentu, terutama pada jalur khusus keberangkatan jemaah umrah. Kepadatan ini dapat mempengaruhi kelancaran pergerakan penumpang serta kenyamanan pengguna fasilitas bandara.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan pada 22 Februari 2026 di area terminal pada jalur khusus keberangkatan menuju *holding area*, terlihat adanya peningkatan jumlah orang yang cukup signifikan di area tersebut. Peningkatan jumlah orang ini terdiri dari penumpang jemaah umrah yang akan melakukan perjalanan serta para pengantar yang datang untuk mengantar jemaah sebelum keberangkatan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya kepadatan di area terminal keberangkatan, khususnya pada jalur yang digunakan oleh jemaah untuk menuju *holding area* sebelum memasuki tahap keberangkatan selanjutnya.

Kepadatan tersebut terjadi karena pada tanggal tersebut terdapat dua jadwal penerbangan keberangkatan jemaah umrah, yaitu pada pukul 11.55 dan 13.55. Pada umumnya, para jemaah umrah sudah tiba di bandara beberapa jam sebelum waktu keberangkatan. Kedatangan lebih

awal ini dilakukan untuk melakukan berbagai persiapan perjalanan, seperti berkumpul bersama rombongan, melakukan pengecekan dokumen perjalanan, serta menunggu proses keberangkatan sesuai dengan arahan dari pihak penyelenggara perjalanan. Selain itu, sebagian besar jemaah umrah datang ke bandara bersama keluarga atau kerabat yang mengantar mereka hingga ke area terminal. Kehadiran para pengantar ini menyebabkan jumlah orang yang berada di area terminal meningkat secara signifikan dibandingkan dengan jumlah penumpang yang akan berangkat.



Penerbangan	Jadwal	Tujuan	Gate	Status
AirAsia QZ-392	07:30	Johor Baru	2	Boarding
AirAsia CZ-8138	08:00	Guangzhou	5	To Waiting Room
Garuda Indonesia CX-780	08:15	Hongkong	6	Check In Open
Garuda Indonesia OD-353	08:40	Kuala Lumpur	3	Check In Open
Scoot TR-265	09:45	Singapore	2	Scheduled
Scoot MH-870	10:00	Kuala Lumpur	5	Scheduled
Garuda Indonesia SQ-923	10:15	Singapore	6	Check In Open
AirAsia QZ-322	11:20	Kuala Lumpur	1	Scheduled
Lion Air JT-104	11:55	Jeddah	3	Scheduled
AirAsia QZ-324	13:25	Kuala Lumpur	3	Scheduled
AirAsia QZ-330	13:35	Don Mueang	2	Scheduled
Lion Air JT-106	13:55	Jeddah	4	Scheduled
Garuda Indonesia MH-872	15:50	Kuala Lumpur	5	Scheduled

Gambar 2. 8 Jadwal penerbangan keberangkatan jemaah umrah

Pada saat mendekati waktu keberangkatan penerbangan pertama, terlihat adanya peningkatan aktivitas di sekitar jalur khusus keberangkatan menuju *holding area*. Jemaah yang akan berangkat mulai diarahkan untuk memasuki jalur tersebut sebagai bagian dari proses menuju area tunggu sebelum keberangkatan. Namun dalam kondisi tersebut, beberapa pengantar terlihat ikut memasuki jalur khusus tersebut dengan tujuan untuk mengantar jemaah hingga lebih dekat ke area keberangkatan. Kondisi ini menyebabkan jalur yang seharusnya digunakan khusus oleh penumpang menjadi dipenuhi oleh penumpang dan pengantar secara bersamaan.

Akibatnya, terjadi penumpukan orang di sekitar jalur khusus keberangkatan tersebut. Ruang gerak di area tersebut menjadi lebih sempit sehingga menimbulkan kesesakan dan menghambat kelancaran pergerakan jemaah yang akan memasuki *holding area*. Beberapa jemaah terlihat mengalami kesulitan untuk bergerak secara lancar karena banyaknya orang yang berada di jalur tersebut. Selain itu, kondisi ini juga berpotensi menimbulkan

ketidaktertiban dalam proses masuk menuju *holding area* karena jalur yang tersedia tidak dapat menampung jumlah orang yang berada di area tersebut secara bersamaan.



Gambar 2. 9 Visual kepadatan di jalur masuk *holding area*

Kondisi kepadatan ini tidak hanya mempengaruhi kelancaran pergerakan jemaah yang akan berangkat, tetapi juga dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna fasilitas terminal secara keseluruhan. Kepadatan yang terjadi di area jalur khusus keberangkatan dapat menyebabkan suasana menjadi kurang nyaman, ruang gerak menjadi terbatas, serta meningkatkan potensi terjadinya gangguan terhadap proses operasional di area terminal. Dalam situasi tertentu, kepadatan yang tidak terkendali juga dapat berpotensi menimbulkan risiko terhadap keselamatan dan keamanan pengguna fasilitas bandara, terutama apabila terjadi keadaan darurat yang memerlukan pergerakan orang secara cepat dan teratur.

Selain itu, keberadaan pengantar yang masuk ke jalur khusus keberangkatan menunjukkan bahwa pengelolaan arus orang di area tersebut masih perlu diperhatikan. Jalur khusus keberangkatan pada dasarnya dirancang untuk mempermudah dan memperlancar pergerakan penumpang yang akan menuju *holding area* sebelum keberangkatan. Namun apabila jalur tersebut juga digunakan oleh pengantar dalam jumlah yang cukup banyak, maka fungsi utama dari jalur tersebut dapat terganggu dan menyebabkan terjadinya kepadatan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya penumpukan orang di jalur khusus keberangkatan sehingga beberapa jemaah mengalami kesulitan untuk masuk menuju *holding area* secara tertib dan lancar. Situasi ini berpotensi mempengaruhi efisiensi pergerakan penumpang serta kenyamanan di area terminal keberangkatan.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan kepadatan pengantar pada jalur khusus keberangkatan jemaah umrah menuju *holding area*, diperlukan beberapa upaya pengelolaan yang lebih optimal agar pergerakan penumpang dapat berjalan dengan lebih tertib, lancar, dan terarah. Pengelolaan arus penumpang di area terminal keberangkatan merupakan hal yang penting, terutama pada saat terdapat jadwal keberangkatan jemaah umrah yang biasanya diikuti dengan jumlah pengantar yang cukup banyak. Apabila kondisi tersebut tidak diatur dengan baik, maka kepadatan yang terjadi dapat mengganggu kelancaran pergerakan penumpang yang akan menuju *holding area*.

Saat ini di area jalur khusus keberangkatan tersebut sudah tersedia *queue line* atau pembatas antrean yang berfungsi untuk mengatur alur pergerakan penumpang. Namun, fasilitas pembatas yang tersedia masih terbatas, yaitu hanya terdapat satu pembatas antrean dengan panjang yang relatif pendek. Kondisi tersebut menyebabkan fungsi pembatas antrean belum dapat berjalan secara optimal dalam mengatur arus pergerakan penumpang. Pada saat jumlah penumpang dan pengantar meningkat, pembatas yang ada belum mampu mengendalikan pergerakan orang secara efektif sehingga jalur menuju *holding area* masih mengalami kepadatan.

Selain itu, keberadaan pengantar yang berada di sekitar jalur khusus keberangkatan juga dapat mempengaruhi kelancaran arus penumpang. Dalam beberapa kondisi, pengantar cenderung berada cukup dekat dengan jalur yang digunakan oleh penumpang sehingga ruang gerak menjadi lebih terbatas. Hal ini menyebabkan jalur yang seharusnya digunakan secara optimal oleh penumpang menjadi lebih sempit dan berpotensi menimbulkan penumpukan orang di area tersebut.

Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menambah jumlah *queue line* atau pembatas antrean serta memperpanjang pembatas yang sudah ada. Penambahan dan penataan pembatas antrean ini bertujuan untuk mengarahkan alur pergerakan penumpang agar lebih teratur serta membatasi area yang dapat dilalui oleh pengantar. Dengan adanya pembatas yang lebih memadai, jalur menuju *holding area* dapat difungsikan secara lebih optimal sehingga penumpang dapat bergerak dengan lebih tertib dan tidak terhambat oleh keberadaan pengantar di sekitar jalur tersebut.

Selain dari segi fasilitas pembatas jalur, aspek pengawasan di lapangan juga memiliki peran yang penting dalam mengendalikan kepadatan di area terminal keberangkatan. Berdasarkan kondisi yang ada, jumlah petugas yang melakukan pengawasan di area tersebut saat ini hanya dua orang, sehingga pengawasan terhadap kondisi kepadatan yang terjadi belum dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini terutama terasa ketika jumlah penumpang dan pengantar meningkat menjelang waktu keberangkatan penerbangan.

Dengan jumlah petugas yang terbatas, pengaturan arus pergerakan penumpang dan pengantar menjadi lebih sulit untuk dikendalikan. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel petugas di area jalur khusus keberangkatan untuk membantu melakukan pengawasan serta memberikan arahan kepada penumpang dan pengantar. Kehadiran petugas yang lebih memadai dapat membantu menjaga ketertiban di area tersebut serta memastikan bahwa jalur yang tersedia dapat digunakan secara optimal oleh penumpang yang akan menuju holding area.

Selain itu, peran *Passenger Handling Service* khusus umrah juga sangat penting dalam mengatur pergerakan jemaah. Petugas *Passenger Handling Service* diharapkan dapat memberikan arahan yang jelas kepada jemaah umrah serta mengatur pergerakan rombongan secara lebih tertib menuju jalur khusus keberangkatan. Apabila arahan kepada rombongan jemaah tidak dilakukan secara teratur, maka pergerakan jemaah dapat menjadi tidak terarah dan berpotensi menambah kepadatan di jalur menuju holding area. Oleh karena itu, koordinasi antara petugas *Passenger Handling Service*, petugas pengawasan di lapangan, serta pihak travel umrah perlu ditingkatkan agar proses keberangkatan jemaah dapat berjalan dengan lebih tertib dan terorganisir.

Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan pengelolaan pada area jalur khusus keberangkatan, baik dari segi penataan fasilitas pembatas jalur, peningkatan pengawasan di lapangan, maupun penguatan peran *Passenger Handling Service* dalam mengarahkan rombongan jemaah umrah. Penataan jalur yang lebih baik serta dukungan pengawasan yang lebih optimal diharapkan dapat membantu mengurangi kepadatan yang terjadi di area tersebut. Apabila ketiga aspek tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka pergerakan penumpang menuju jalur khusus *holding area* dapat berlangsung dengan lebih tertib, lancar, dan nyaman, serta tidak terganggu oleh kepadatan pengantar di area terminal keberangkatan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada 22 Februari 2026 di area terminal keberangkatan jalur khusus menuju *holding area*, dapat disimpulkan bahwa terjadi kepadatan di area tersebut yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah jemaah umrah yang akan berangkat serta banyaknya pengantar yang datang ke terminal bandara. Kepadatan ini semakin meningkat karena pada waktu tersebut terdapat dua jadwal keberangkatan penerbangan dalam waktu yang berdekatan, sehingga penumpang dan pengantar datang hampir pada waktu yang sama.

Kondisi tersebut menyebabkan jalur khusus keberangkatan yang seharusnya digunakan untuk memperlancar pergerakan penumpang menuju *holding area* menjadi lebih padat. Kepadatan yang terjadi mengakibatkan ruang gerak penumpang menjadi terbatas dan beberapa jemaah mengalami kesulitan untuk masuk ke *holding area* secara tertib dan lancar. Selain itu, kepadatan di area jalur keberangkatan juga berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna fasilitas terminal serta kelancaran operasional di area keberangkatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepadatan pengantar pada jalur khusus keberangkatan jemaah umrah merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran pergerakan penumpang di terminal bandara, sehingga diperlukan pengelolaan arus orang yang lebih baik agar jalur keberangkatan dapat berfungsi secara optimal.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan OJT memberikan pengalaman serta pengetahuan secara langsung mengenai kegiatan operasional di bandara, khususnya dalam pelayanan penumpang di area terminal. Melalui kegiatan ini, penulis dapat memahami bagaimana proses pelayanan penumpang berlangsung serta bagaimana pengelolaan arus penumpang dilakukan di lapangan.

Selain itu, pelaksanaan OJT juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengamati berbagai kondisi yang terjadi di area operasional bandara, termasuk permasalahan kepadatan di jalur khusus keberangkatan jemaah umrah. Pengalaman tersebut membantu

penulis dalam memahami penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang besar dalam menambah wawasan, keterampilan, serta pemahaman mengenai operasional bandara, sehingga dapat menjadi bekal bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja di bidang transportasi udara.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Permasalahan

Untuk mengatasi kepadatan di jalur khusus keberangkatan jemaah umrah, perlu dilakukan penataan jalur pergerakan penumpang agar lebih tertib dan lancar. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki jalur yang ada serta menambah atau memperpanjang pembatas antrean sehingga alur pergerakan penumpang lebih terarah.

Selain itu, perlu adanya peningkatan pengawasan di area jalur khusus keberangkatan. Penambahan petugas dan pengaturan area bagi pengantar dapat membantu mengurangi kepadatan, sehingga pengantar tidak menghalangi jalur yang digunakan oleh jemaah untuk menuju holding area, *Peran Passenger Handling Service* khusus umrah juga perlu ditingkatkan dalam memberikan arahan kepada rombongan jemaah umrah agar pergerakan menuju *holding area* dapat berjalan lebih tertib dan terarah. sehingga kenyamanan dan kelancaran arus penumpang dapat terjaga.

4.2.2 Saran On the Job Training (OJT)

Pelaksanaan OJT sebaiknya terus dilakukan karena memberikan pengalaman langsung mengenai operasional bandara. Mahasiswa dapat melihat secara nyata bagaimana proses pelayanan penumpang dan pengelolaan arus orang berlangsung. Selain mengamati proses operasional, mahasiswa juga disarankan aktif terlibat dalam kegiatan di lapangan agar pengalaman yang diperoleh lebih maksimal. Hal ini akan menjadi bekal penting untuk memahami teori yang telah dipelajari dan diterapkan di dunia kerja di bidang transportasi udara.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Lamo Said, H., Raden, H. E. K., Sutrisna, S., & Teba, J. (n.d.). *Manajemen pelayanan haji di Indonesia*.

Antaraneews.com. (2026, March 5). *Bandara Juanda bangun terminal khusus umroh*. ANTARA News Jawa Timur. Diakses March 7, 2026, dari <https://jatim.antaraneews.com/berita/265432/bandara-juanda-bangun-terminal-khusus-umroh>

Aji, S. B., & Sutarwati. (2024). Implementasi standar pelayanan pesawat udara menurut PM Nomor 41 Tahun 2023 tentang pelayanan jasa kebandarudaraan di Bandar Udara Tunggal Wulung Cilacap. *Jurnal Kewarganegaraan*.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2026). *Informasi Bandar Udara Internasional Juanda*. <https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/bandara/225>

Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (1999). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP.374/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara*.

InJourney Airports. (n.d.). *Profil perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia (InJourney Airports)*. <https://injourneyairports.id/about/profile>

International Air Transport Association. (2022). *Airport Development Reference Manual (ADRM)*. IATA.

International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 – Aerodromes: Volume I – Aerodrome Design and Operations* (9th ed.). ICAO.

Juanda Airport. (n.d.). *Beranda Bandar Udara Internasional Juanda*. <https://juanda-airport.com/id>

Lepore, S. J. (2012). Crowding: Effects on health and behavior. In V. S. Ramachandran (Ed.), *The encyclopedia of human behavior* (pp. 638–643). Academic Press.

Meilani, T. D., & Pradana, F. I. (2023). Analisis peran petugas Apron Movement Control (AMC) dalam peningkatan keselamatan penerbangan di area apron Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 41–47. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i3.2043>

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEPP.77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Politeknik Penerbangan Surabaya. (2021). *Buku pedoman on the job training*.

Portfolio InJourney. (2025). *Sejarah pengelolaan Bandara Internasional Juanda oleh Angkasa Pura*. https://skpm.upnjatim.ac.id/storage/dokumen/lampiran_organisasi_penyelenggara/Company_Profile_Bandar_Udara_Internasional_Juanda_.pdf

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.

LAMPIRAN



Kepadatan di area terminal keberangkatan



Para pengantar menghalangi jalur masuk ke holding area

