

**PERAN AREA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP
PENGELOLAAN ANTREAN PENUMPANG *CHECK-IN* DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
PT ANGKASA PURA INDONESIA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 19 Januari – 13 Maret 2026**



Disusun Oleh:
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA
NIT. 30623049

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

**PERAN AREA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP
PENGELOLAAN ANTREAN PENUMPANG *CHECK-IN* DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
PT ANGKASA PURA INDONESIA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 19 Januari – 13 Maret 2026**



Disusun Oleh:
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA
NIT. 30623049

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

LEMBAR PERSETUJUAN**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA****PERAN AREA TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP PENGELOLAAN
ANTREAN PENUMPANG *CHECK-IN* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA****Oleh:**Zivana Shofi Alia Marsanda

NIT. 30623049

Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan SurabayaLaporan *On The Job Training* (OJT) telah diterima dan disahkan sebagai salah
Satu syarat penilaian *On The Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT

Dosen Pembimbing

PRASETYO HADI SANTOSO

NIP. 20244169

LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom.,M.T

NIP. 19871109 200912 2 002

Mengetahui

Airport Operation & Services Division Head
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**BUDI ARIYANTO**

NIP. 20240455

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 10 Maret 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

HENDRO VIVANDRY

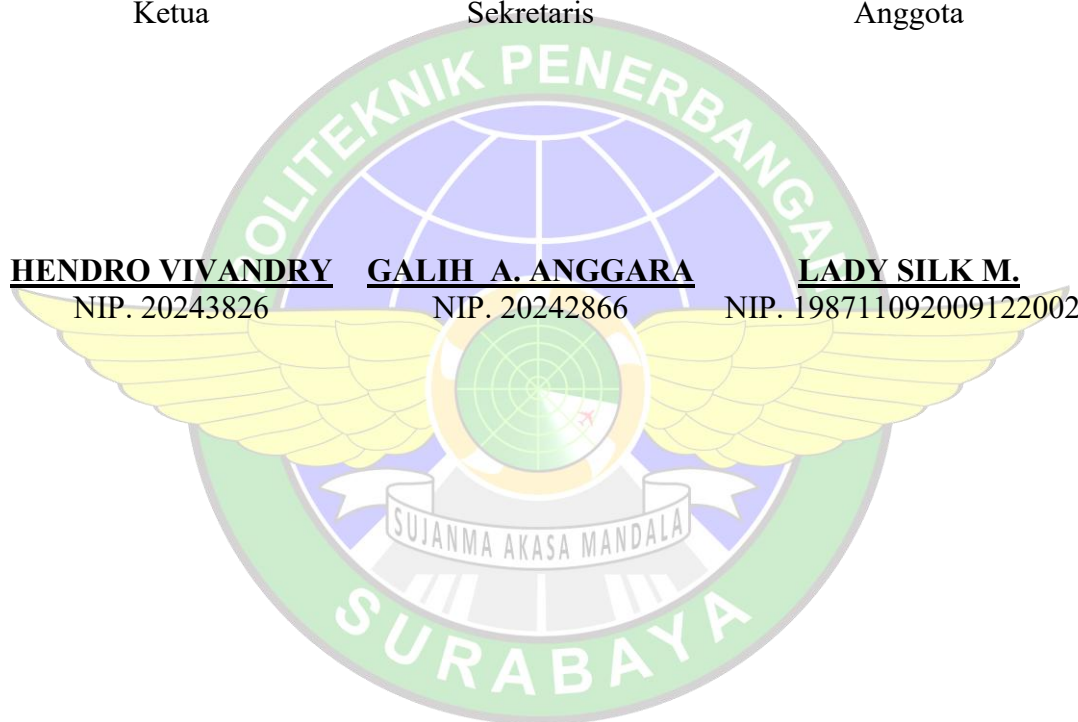
NIP. 20243826

GALIH A. ANGGARA

NIP. 20242866

LADY SILK M.

NIP. 198711092009122002



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 19 Januari 2026 sampai dengan 13 Maret 2026 di PT Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Juanda Surabaya.

Praktek kerja lapangan atau *On The Job Training* ini adalah gambaran sesungguhnya kondisi kerja lapangan dan pengaplikasiannya langsung ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara yang telah didapatkan dan dipelajari selama mengikuti pendidikan di kelas maupun di laboratorium secara teori maupun praktek.

On The Job Training ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan kelulusan pada program pendidikan D3 Manajemen Transportasi Udara. Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Orang Tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik sesuai waktu yang ditentukan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE.,M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Budi Ariyanto, selaku *Airport Operation & Service Division Head*.
5. Teman-teman taruna *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

6. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis demi lancarnya penulisan laporan OJT ini.

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

Surabaya, 10 Maret 2026

Zivana Shofi Alia Marsanda
NIT. 30623049



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR TABEL	10
BAB 1	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	13
1.2.1 Maksud Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	13
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	14
BAB 2	15
PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i>	15
2.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Indonesia	15
2.2 Data Umum.....	18
2.2.1 Indikator Lokasi Operasional.....	18
2.2.2 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia.....	19
2.2.3 Highlight Perkembangan PT Angkasa Pura Indonesia	20
2.2.4 Logo PT Angkasa Pura Indonesia.....	23
2.2.5 Visi dan Misi PT Angkasa Pura Indonesia	24
2.3 Struktur Organisasi	25
BAB 3	26
PELAKSANAAN OJT	26
3.1 Tinjauan Teori.....	26
3.1.1 Bandar Udara	26
3.1.2 Terminal.....	27
3.1.3 Penumpang.....	29
3.1.4 Antrean	30
3.1.5 <i>Check- in Counter</i>	30
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	31
3.2.1 <i>Terminal Inspection Service</i> (TIS).....	31
3.2.2 <i>Apron Movement Control</i> (AMC).....	32
3.3 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	33
3.3.1 Tempat Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	33

3.3.2 Waktu Pelaksanaan	33
3.4 Permasalahan	34
3.5 Penyelesaian Masalah	35
BAB 4	37
PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
DAFTAR LAMPIRAN.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Layout</i> Bandar Udara Internasional Juanda.....	18
Gambar 2.2 Logo PT Angkasa Pura Indonesia.....	23
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Angkasa Pura Indonesia Station Surabaya.....	25
Gambar 3.1 Jadwal <i>On The Job Training</i> (OJT)	33
Gambar 3.2 Antrean Penumpang <i>Check- in</i>	34
Gambar 3.3 Pemanfaatan <i>Self Check-in</i>	36



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia	19
Tabel 2. 2 <i>Highlight</i> Perkembangan PT Angkasa Pura Indonesia	21



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No 1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sisi udara merupakan salah satu aspek utama yang ada pada operasional penerbangan di bandar udara. Berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dijelaskan bahwa terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengataur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang mana aktif dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia dengan misi utama memastikan tersedianya fasilitas dan pelayanan yang optimal, khususnya di area. Hal ini menjadi penting mengingat meningkatnya jumlah penumpang yang terus terjadi, kerap menyebabkan kepadatan antrean panjang di area tersebut. Kondisi ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam *check-in counter* proses *check-in* yang menjadi titik awal interaksi penumpang dengan layanan bandara.

Hingga saat ini, sistem *check-in counter* atau biasanya disebut *check-in manual* masih menjadi metode utama yang diterapkan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam sistem ini, penumpang melaporkan keberangkatan, melakukan verifikasi tiket, menyerahkan bagasi, dan menerima boarding pass secara langsung kepada petugas di *check-in counter*. Meskipun metode ini telah digunakan sejak lama, kenyataan menimbulkan tantangan

serius, terutama pada saat jam operasional sibuk seperti pagi hari, malam hari dan menjelang akhir pekan. Antrean panjang menjadi pemandangan yang biasa di area *check-in*, yang tidak hanya menyebabkan ketidak nyamanan tetapi juga memperlambat keseluruhan proses keberangkatan.

Dan untuk itu, melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan mendirikan beberapa lembaga pendidikan vokasi yang berfokus di bidang transportasi udara untuk mencetak lulusan dan personel yang sesuai dengan kebutuhan lapangan. Proses pendidikan dan pelatihan sendiri umumnya dibagi menjadi dua tipe, yaitu kegiatan belajar dalam ruangan dan pelatihan yang dilaksanakan langsung di lokasi kerja atau yang biasa dikenal sebagai *On The Job Training*.

On The Job Training (OJT) adalah proses memperkenalkan peserta diklat dan taruna untuk menyesuaikan diri di lingkungan/tempat kerja yang sesungguhnya sebagai sarana motivasi dan kreativitas individu. Hal ini didasari karena proses pelatihan vokasi seharusnya tidak hanya dilaksanakan di dalam ruang kelas, namun peserta diklat harus diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan pada lingkungan kerja dan kondisi dilapangan. Peserta diklat dituntut untuk dapat mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki selama mengikuti perkuliahan di ruang kelas, baik kemampuan teoritis maupun praktek kedalam situasi sesungguhnya, sehingga kualitas lulusan lembaga bisa sesuai dengan permintaan dunia kerja.

Dengan adanya program *training* di lapangan kerja, diharapkan para peserta diklat dapat menerapkan ilmu pengetahuan, dan mengembangkan daya pikir serta penalaran untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks yang timbul pada saat pelaksanaan *On The Job Training* di bandar udara. Pelaksanaan *On The Job Training* dari program studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara difungsikan untuk membangun kemampuan taruna saat menganalisa serta mengambil keputusan secara cepat, tepat dalam melaksanakan tugas pemberian layanan. Pada saat proses *training* berlangsung peserta diklat akan memperoleh bimbingan dan pengawasan

dari senior atau atasan yang lebih berpengalaman, untuk memastikan kesesuaian standar pelaksanaan operasi.

Melalui *On The Job Training* (OJT) juga para peserta diklat atau taruna dapat menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori yang dilaksanakan didalam kelas atau laboratorium, serta menyelesaikan segala masalah yang ada di lapangan. *On The Job Training* merupakan salah satu metode untuk mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang handal, berkompeten dan bertanggung jawab di bidang pelayanan keselamatan dan keamanan operasi bandar udara. Sehingga pada saat di lingkungan pekerjaan nanti taruna mampu menerapkan pengalaman pada unit instansi atau organisasi yang telah ditetapkan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

1.2.1 Maksud Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Tujuan pelaksanaan *On The Job Training* dari jurusan D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir proses pendidikan Diploma III adalah sebagai berikut:

1. Agar peserta diklat/taruna dapat menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Penerbangan Surabaya pada lingkungan kerja nyata;
2. Terciptanya lulusan transportasi udara yang memiliki daya saing tinggi di lingkup nasional dan internasional;
3. Memahami budaya kerja dalam industri penyelenggara pemberian jasa dan membangun pengalaman nyata memasuki dunia industri (penerbangan);
4. Menjadikan lulusan taruna Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara sebagai lulusan yang terampil, serta memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi;
5. Membentuk kemampuan taruna dalam berkomunikasi pada materi/substansi keilmuan secara lisan dan tulisan (Laporan OJT dan Tugas Akhir).
6. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai

standar nasional dan internasional;

Adapun agar setiap taruna mempunyai keahlian dan keterampilan saat melakukan pekerjaan penunjang pada manajemen transportasi udara itu sendiri. Adapun rincian dari tujuan adalah sebagai berikut :

1. Memiliki wawasan organisasi pada satuan kerja organisasi masing-masing;
2. Mengetahui apa saja dan fungsi kerja dari fasilitas yang terdapat di Bandar udara lokasi *On The Job Training* (OJT) terutama yang berhubungan dengan unit kerja operasional, keamanan penerbangan, dan kargo;
3. Agar peserta diklat/taruna mengetahui keadaan fisik, operasional dan struktur organisasi, serta lingkungan sosial dari suatu lingkungan tempat pelaksanaan *On The Job Training* di Bandar Udara;
4. Dapat melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang terkait dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar;
5. Agar peserta diklat mampu mengetahui permasalahan masing-masing unit operasional bandar udara selama beroperasi serta cara untuk penyelesaian dari suatu masalah.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Adapun manfaat dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi;
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On The Job Training* (OJT);
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya;
4. Mengetahui secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On The Job Training* (OJT).

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING*

2.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Indonesia

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

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

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

Angkasa Pura Indonesia mengelola 37 bandara yang terdiri dari 16 bandara internasional dan 27 bandara domestik, diantara lain yaitu:

1. Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (Lombok)
2. Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda (Aceh)
3. Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru)
4. Bandara Internasional Hang Nadim (Batam)
5. Bandara Internasional Kualanamu (Medan)
6. Bandara Internasional Yogyakarta Kulon Progo (Yogyakarta)
7. Bandara Internasional Minangkabau (Padang)
8. Bandara Internasional SAMS Sepinggan (Balikpapan)
9. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Bali)
10. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin (Semarang)
11. Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Tangerang)
12. Bandara Internasional Sam Ratulangi (Manado)
13. Bandara Internasional Halim Perdanakusuma (Jakarta)
14. Bandara Internasional Kertajati (Majalengka)
15. Bandara Internasional Sentani (Jayapura)
16. Bandara Internasional Juanda (Surabaya)
17. Bandara Adisutjipto (Yogyakarta)
18. Bandara Sisingamangaraja XII (Tapanuli Utara)

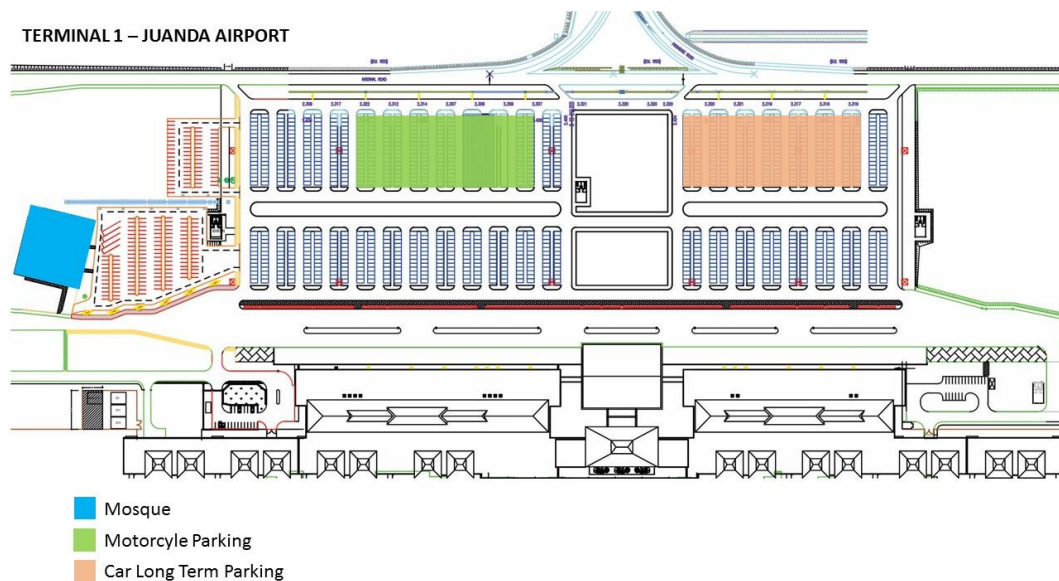
19. Bandara Dhoho (Kediri)
20. Bandara Banyuwangi (Banyuwangi)
21. Bandara Supadio (Pontianak)
22. Bandara Tjilik Riwut (Palangka Raya)
23. Bandara Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang)
24. Bandara Syamsudin Noor (Banjarmasin)
25. Bandara Fatmawati Soekarno (Bengkulu)
26. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang)
27. Bandara Sultan Thaha (Jambi)
28. Bandara Depati Amir (Pangkalpinang)
29. Bandara H.A.S. Hanandjoeddin (Belitung)
30. Bandara El Tari (Kupang)
31. Bandara Radin Inten II (Bandar Lampung)
32. Bandara Pattimura (Ambon)
33. Bandara Husein Sastranegara (Bandung)
34. Bandara Frans Kaisiepo (Biak)
35. Bandara Jendral Ahmad Yani (Semarang)
36. Bandara Adi Soemarno (Solo)
37. Bandara Jendral Besar Soedirman (Purbalingga)



2.2 Data Umum

2.2.1 Indikator Lokasi Operasional

Indikator Lokasi : WARR
 Nama Bandar Udara : Bandar Udara Internasional Juanda
 Nama Kota : Surabaya



Gambar 2. 1 Layout Bandar Udara Internasional Juanda

PT Angkasa Pura Indonesia juga menjadi pengelola bandara dengan jumlah penumpang terbesar kelima didunia saat ini, dengan total 172 juta pergerakan penumpang per tahunnya. Perusahaan ini berkomitmen memberikan pengalaman pelanggan yang berkesan, tidak hanya sebagai bandara udara saja, melainkan sebagai cerminan budaya dan keramahan khas Indonesia. PT Angkasa Pura Indonesia tidak hanya fokus pada aspek penerbangan, melainkan mengembangkan berbagai lini bisnis yang dapat mendukung meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat posisi perusahaan sebagai pengelola bandara bertaraf internasional, PT Angkasa Pura Indonesia membangun ekosistem bisnis kebandarudaraan yang saling terintegrasi, antara lain yaitu:

1. Bisnis Bandara yaitu Pengelolaan operasional 37 bandara di Indonesia, dengan fokus pada keunggulan layanan dan keramahan Indonesia yang khas sebagai diferensiasi utama.
2. Bisnis Kargo yaitu PT Angkasa Pura Indonesia menjalin kerjasama dengan berbagai mitra strategis untuk mengoperasikan terminal kargo di bandara-bandara yang dikelola.
3. Bisnis Aviasi yaitu Bekerja sama dengan maskapai penerbangan domestik dan internasional untuk memperluas konektivitas Indonesia dengan destinasi global.
4. Area Komersil yaitu Menawarkan peluang kerja sama pengelolaan area komersial di bandara, yang mencakup sektor retail, makanan dan minuman (F&B), serta layanan penunjang lainnya.
5. Pengembangan Usaha yaitu Membuka ruang kolaborasi dalam pengembangan aeronautika dan bisnis strategis lainnya untuk memperkuat kapabilitas layanan dan inovasi di bidang kebandarudaraan.

2.2.2 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia

Tabel 2. 1 Data Umum PT Angkasa Pura Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Angkasa Pura Indonesia
Tahun Didirikan	Tahun 1962
Dasar Hukum Pendirian	Pendirian PT Angkasa Pura Indonesia dilandasi oleh kebijakan pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia yang menetapkan penggabungan (merger) antara PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Kebijakan tersebut ditetapkan melalui keputusan

	resmi Menteri BUMN sebagai upaya restrukturisasi dan penguatan pengelolaan badan usaha milik negara di sektor kebandarudaraan. Penggabungan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta optimalisasi pengelolaan bandara di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, dasar hukum pendirian PT Angkasa Pura Indonesia juga mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang BUMN, perseroan terbatas, serta penyelenggaraan jasa kebandarudaraan. Dengan adanya dasar hukum tersebut, PT Angkasa Pura Indonesia memiliki legitimasi penuh dalam menjalankan kegiatan usaha di bidang pengelolaan dan pelayanan bandara.
Jumlah Bandara yang dikelola	PT Angkasa Pura Indonesia mengelola 37 bandara yang tersebar di wilayah barat, tengah dan timur Indonesia. Saat ini, PT Angkasa Pura Indonesia mengelola 37 bandara yang terdiri dari 16 bandara internasional dan 21 bandara domestik.
Bidang Usaha	Bergerak di bidang jasa kebandarudaraan, meliputi pengelolaan dan pengoperasian bandara, penyediaan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta layanan komersial dan pendukung lainnya.
Slogan	“Satu Langkah Melayani Sepenuh Hati”
Website Resmi	https://injourneyairports.id/

2.2.3 Highlight Perkembangan PT Angkasa Pura Indonesia

Sebelum terbentuknya PT Angkasa Pura Indonesia, pengelolaan bandara di Indonesia dilaksanakan oleh dua badan usaha milik negara, yaitu PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Kedua perusahaan ini memiliki wilayah kerja yang berbeda dan bertanggung jawab atas pengelolaan bandara strategis di Indonesia. Pada periode ini, fokus pengembangan diarahkan pada peningkatan infrastruktur bandara, seperti pembangunan dan perluasan terminal

penumpang, perpanjangan dan perbaikan landasan pacu, serta peningkatan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan. Selain pengembangan fisik, kedua perusahaan juga mulai menerapkan standar pelayanan bandara yang lebih baik untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dan mendukung pertumbuhan lalu lintas penerbangan domestik maupun internasional. Peran Angkasa Pura pada masa ini sangat penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah serta pertumbuhan sektor pariwisata nasional.

Tabel 2. 2 Highlight Perkembangan PT Angkasa Pura Indonesia

Tahun	Highlight
1962	Pada tahun 1962, Pemerintah Indonesia mendirikan PT Angkasa Pura Indonesia dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran sebagai badan usaha negara yang bergerak di bidang pengelolaan kebandarudaraan.
1964	Pada tanggal 20 Februari 1964, PN Angkasa Pura Kemayoran secara resmi menerima pengalihan seluruh aset serta operasional Bandara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan. Sejak saat itu, perusahaan mulai menjalankan tugas pengelolaan bandara. Setelah pengalihan tersebut, PN Angkasa Pura Kemayoran bertanggung jawab dalam pengelolaan bandara-bandara yang berada di wilayah Indonesia bagian tengah dan timur, sebagai bagian dari pengembangan layanan transportasi udara nasional.
2022	Pada tahun 2022, pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara menetapkan kebijakan strategis berupa penggabungan PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) menjadi satu entitas baru, yaitu PT Angkasa Pura Indonesia (Persero). Penggabungan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya restrukturisasi BUMN untuk menciptakan pengelolaan bandara yang lebih terintegrasi, efektif, dan efisien. Tahun 2022 menjadi tonggak sejarah penting karena menandai dimulainya pengelolaan bandara nasional di bawah satu perusahaan. Dengan

	terbentuknya PT Angkasa Pura Indonesia, pengelolaan bandara diharapkan memiliki keseragaman standar operasional, peningkatan koordinasi, serta penguatan daya saing bandara Indonesia di tingkat internasional.
2023	PT Angkasa Pura Indonesia memasuki tahap integrasi dan konsolidasi organisasi. Fokus utama perusahaan diarahkan pada penyatuan sistem manajemen, struktur organisasi, serta sumber daya manusia dari kedua perusahaan sebelumnya. Proses ini dilakukan untuk menciptakan budaya kerja yang selaras dan mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan.
2024	PT Angkasa Pura Indonesia melanjutkan proses transformasi bisnis dengan menekankan pemanfaatan teknologi dan inovasi digital. Perusahaan mulai mengembangkan dan menerapkan sistem digital untuk mendukung efisiensi operasional bandara serta meningkatkan pengalaman pengguna jasa bandara. Digitalisasi dilakukan pada berbagai aspek layanan, mulai dari pelayanan penumpang hingga pengelolaan operasional bandara. Pada tahun ini, perusahaan juga berperan aktif dalam mendukung pemulihan sektor penerbangan dan pariwisata nasional. Melalui peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan bandara yang profesional, PT Angkasa Pura Indonesia berupaya mendorong peningkatan jumlah penumpang serta memperkuat konektivitas udara antarwilayah di Indonesia.
2025	PT Angkasa Pura Indonesia terus melakukan pengembangan infrastruktur bandara, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penerapan standar internasional dalam pengelolaan kebandarudaraan. Perusahaan juga menjalin kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk menciptakan ekosistem bandara yang modern, aman, dan berorientasi pada pelayanan.

2.2.4 Logo PT Angkasa Pura Indonesia



Gambar 2. 2 Logo PT Angkasa Pura Indonesia

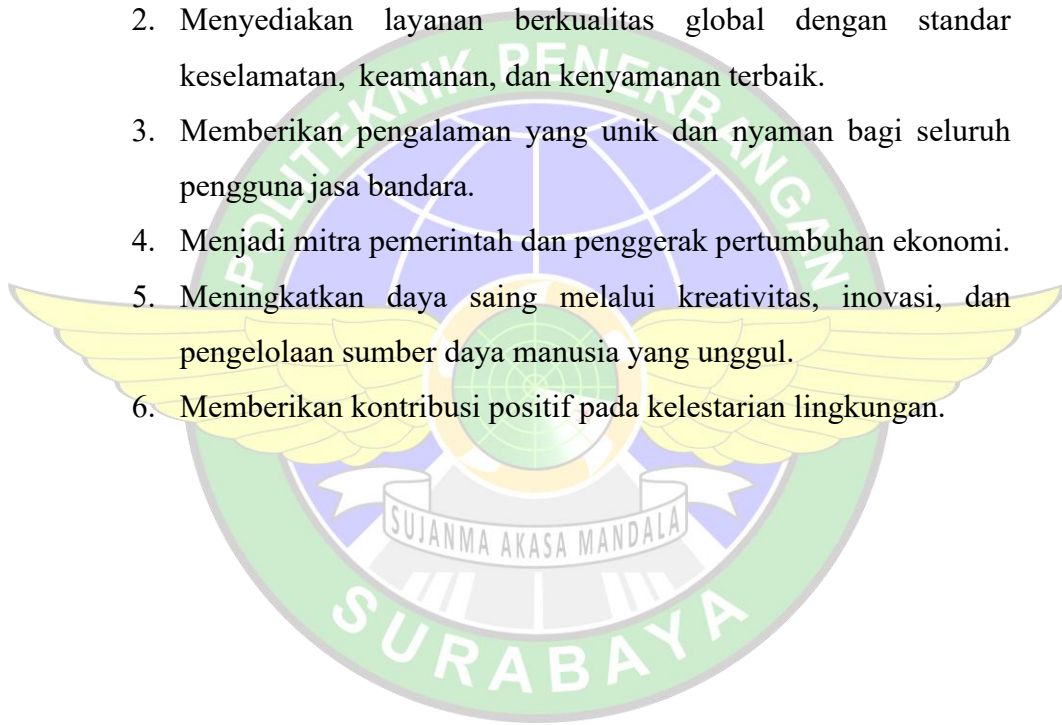
Logo PT Angkasa Pura Indonesia memiliki makna kaya dan strategis. Awalan “IN” melambangkan nama Indonesia sekaligus memiliki arti “Inbound” yang mencerminkan harapan perusahaan agar wisatawan mancanegara dapat menjadikan Indonesia sebagai pilihan destinasi utama wisata. *InJourney* memiliki arti “In a Journey” dan “Indonesian Journey”, yang diharapkan memberi pengalaman wisata yang hanya ditemukan di Indonesia. *InJourney* juga memberikan gambaran seluruh layanan perusahaan yang mencakup hotel, transportasi, pariwisata, dan souvenir. Penamaan *InJourney* pada logo perusahaan juga memberikan kesan modern dan global, sekaligus menangkap esensi dari pengalaman perjalanan pelanggan yang berkesan autentik. Elemen grafis pada huruf “O” terinspirasi dari pola batik kawung yang melambangkan kesempurnaan. Elemen ini menunjukkan komitmen *InJourney* untuk memberikan pengalaman wisata yang sempurna di Indonesia. Pola berantai yang tak terhingga mencerminkan konsep yang berkesinambungan, *seamless*, dan *Unfield*. Logo *InJourney* terdapat empat warna yang berbeda pada sisi element grafis pada huruf “O”, nuansa merah dan jingga memberikan kehangatan pada menggambarkan kualitas layanan yang tinggi serta pelayanan yang ramah dan menyenangkan, nuansa biru dan hijau merupakan wujud agar *InJourney* terus tumbuh dan dapat memberikan rasa nyaman pada pelanggan.

2.2.5 Visi dan Misi PT Angkasa Pura Indonesia

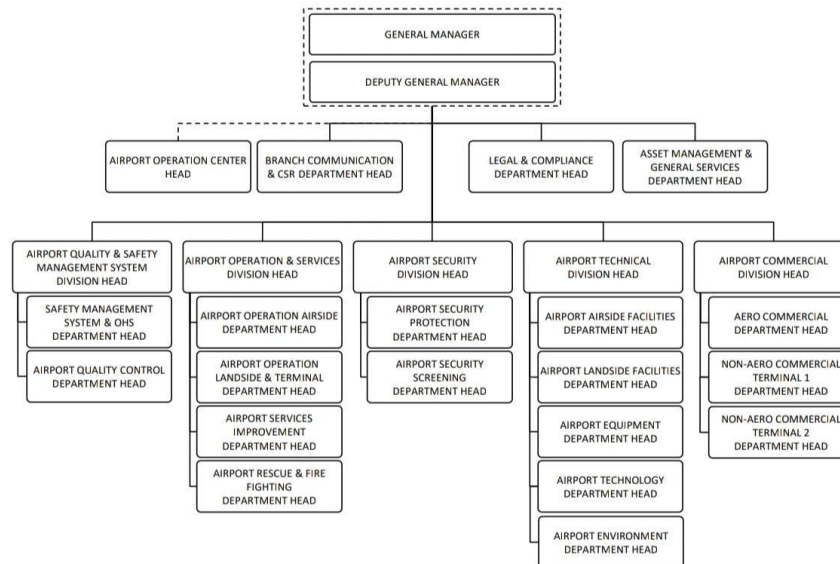
Visi : Visi *InJourney Airports* menjadi perusahaan pengelola bandara terbaik di Indonesia, dengan fokus pada memberikan pengalaman yang unik dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa, yang mencakup standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan yang tinggi, serta layanan berskala global.

Misi :

1. Berkomitmen untuk mewujudkan bandara yang ramah lingkungan dan berkelanjutan melalui berbagai inisiatif dan program nyata.
2. Menyediakan layanan berkualitas global dengan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan terbaik.
3. Memberikan pengalaman yang unik dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa bandara.
4. Menjadi mitra pemerintah dan penggerak pertumbuhan ekonomi.
5. Meningkatkan daya saing melalui kreativitas, inovasi, dan pengelolaan sumber daya manusia yang unggul.
6. Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan.



2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Angkasa Pura Indonesia Station Surabaya

General Manager merupakan pimpinan tertinggi dalam struktur pengelolaan bandara yang memiliki tanggung jawab dalam memimpin, mengarahkan, serta mengendalikan seluruh kegiatan operasional dan manajemen bandara agar berjalan sesuai dengan kebijakan perusahaan serta peraturan yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya, *General Manager* didukung oleh beberapa unit kerja dan pimpinan divisi yang berada di bawah koordinasinya guna memastikan seluruh kegiatan operasional bandara dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terkoordinasi dengan baik.

Deputy General Manager bertugas membantu *General Manager* dalam melaksanakan fungsi pengelolaan, pengawasan, serta koordinasi terhadap berbagai unit kerja yang berada di lingkungan bandara. Selain itu, jabatan ini juga berperan dalam memastikan pelaksanaan kegiatan operasional pada setiap divisi dapat berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan tugasnya.

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Bandar Udara

Menurut UU No 1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Pada dokumen ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Annex 14 disebutkan bahwa *aerodrome* merupakan kawasan khusus yang terletak di darat maupun perairan, yang mencakup fasilitas atau bangunan tertentu dan berfungsi untuk mendukung aktivitas penerbangan seperti keberangkatan, kedatangan, serta pergerakan pesawat di permukaan tanah, baik secara menyeluruh maupun sebagian. Pada PM 69 Tahun 2013 tentang Tata Nal Kebabdarudaraan menjelaskan beberapa peran bandara sebagai berikut :

1. Simpul dalam sistem transportasi merupakan lokasi strategis tempat bertemunya berbagai jaringan rute penerbangan, yang pengelompokannya disesuaikan dengan tingkat hierarki bandara yang berlaku.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya mendorong pemerataan pembangunan, peningkatan pertumbuhan serta stabilitas ekonomi, sekaligus menjadi penghubung antara pembangunan nasional dan daerah agar tercipta keselarasan.
3. Lokasi pelaksanaan transfer antar moda transportasi yang dirancang dalam bentuk interkoneksi di pusat jaringan mobilitas, bertujuan untuk mendukung kualitas pelayanan yang harmonis dan berkesinambungan.
4. Pendorong dan pendukung utama bagi aktivitas industri, perdagangan, serta pariwisata, bandara memainkan peran vital dalam mempercepat proses pembangunan nasional dan menjamin keterpaduan dengan sektor-sektor pembangunan lainnya

5. Pembuka isolasi wilayah terpencil dan sebelumnya sulit dijangkau (terisolir) akibat kondisi geografis dan keterbatasan moda transportasi lainnya
6. Pengembangan wilayah perbatasan dilakukan dengan mempertimbangkan skala prioritas agar program pembangunan yang dijalankan selaras dengan kebutuhan dan urgensi di masing-masing daerah.
7. Penanganan bencana dilakukan dengan memperhatikan aksesibilitas transportasi yang memadai guna mendukung respon cepat terhadap bencana alam.
8. Prasarana yang disediakan memiliki peran guna memperkuat pemahaman terhadap prinsip wawasan nusantara serta memperteguh kedaulatan nasional

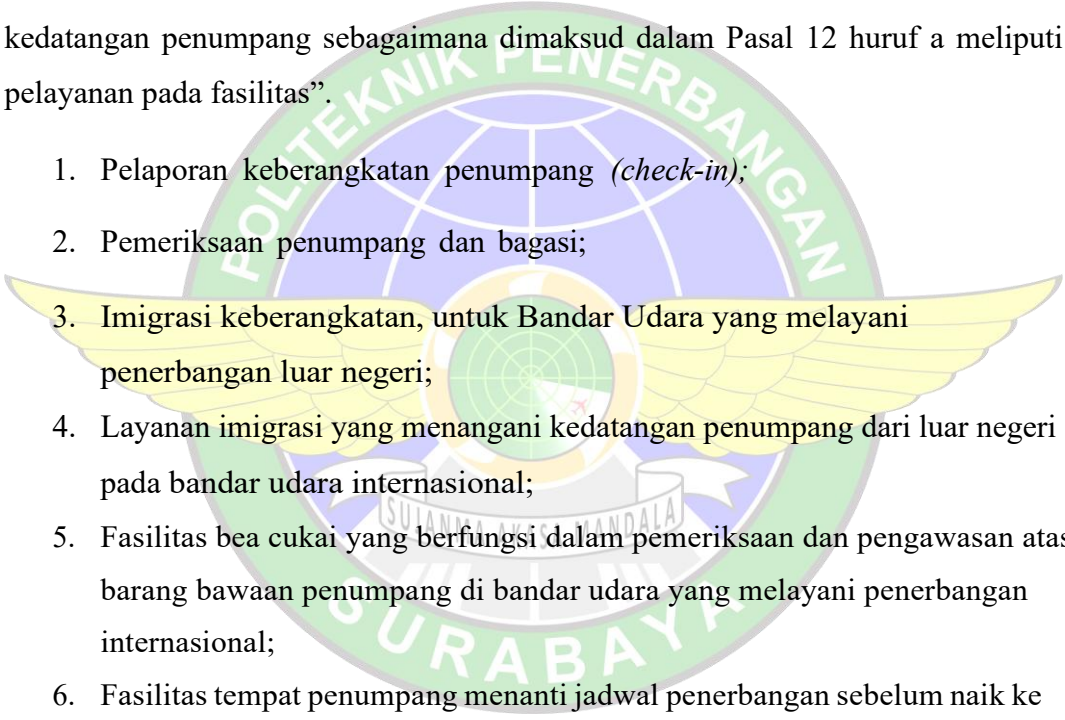
3.1.2 Terminal

Pada PM Nomor 20 Tahun 2005, “Terminal Bandar Udara adalah seluruh bentuk bangunan yang menjadi penghubung transportasi darat dan sistem transportasi udara serta menampung kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan juga penumpang dan bagasi ke pesawat udara”. Pada Peraturan Pemerintah 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan Terminal merupakan “pangkalan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan atau menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari terminal masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian masyarakat, serta meningkatkan pariwisata di daerah setempat”

Tumewu, (2021:1) mendefinisikan bahwa Terminal merupakan “bagian penting dari sistem transportasi yang berfungsi utama sebagai lokasi transit sementara bagi kendaraan umum dalam proses menaikkan dan menurunkan penumpang maupun barang hingga mencapai tujuan akhir perjalanan’. Selain itu, terminal juga berperan dalam pengendalian, pengawasan, pengaturan, serta

pengoperasian alur angkutan penumpang dan barang, guna memperlancar pergerakan transportasi tersebut.

Menurut Wells dan Young (2011: 245), terminal keberangkatan merupakan elemen penting dalam manajemen bandara yang harus dirancang secara efisien untuk memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang. Dalam pengelolaannya, terminal ini harus mempertimbangkan aspek kapasitas, kenyamanan, serta kelancaran arus penumpang. Pada PM 41 Tahun 2023 Pasal 13 tentang “Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara disebutkan bahwa Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a meliputi pelayanan pada fasilitas”.

- 
1. Pelaporan keberangkatan penumpang (*check-in*);
 2. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
 3. Imigrasi keberangkatan, untuk Bandar Udara yang melayani penerbangan luar negeri;
 4. Layanan imigrasi yang menangani kedatangan penumpang dari luar negeri pada bandar udara internasional;
 5. Fasilitas bea cukai yang berfungsi dalam pemeriksaan dan pengawasan atas barang bawaan penumpang di bandar udara yang melayani penerbangan internasional;
 6. Fasilitas tempat penumpang menanti jadwal penerbangan sebelum naik ke pesawat;
 7. Layanan penanganan bagasi bagi penumpang yang tiba di terminal kedatangan dan area sirkulasi

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa terminal memegang peranan krusial dalam mendukung sistem transportasi. Terminal tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk naik turun penumpang, tetapi juga sebagai pusat layanan yang menyediakan berbagai fasilitas untuk kenyamanan pengguna, antara lain fasilitas penumpang untuk melakukan *check-in* , menunggu, dan boarding. Serta desain

yang baik akan memudahkan pergerakan penumpang dan mengurangi waktu tunggu.

3.1.3 Penumpang

Berdasarkan PM 30 Tahun 2021 Pasal 1 Butir 6, tentang “Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara dinyatakan, Penumpang adalah individu yang namanya tercantum dalam tiket, dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah, dan memiliki pas masuk pesawat (juga sebagai: *boarding pass*)”. Penumpang merupakan seseorang yang memanfaatkan layanan transportasi umum guna melakukan perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Menurut Tomos & Astutik (2023:87), penumpang merupakan individu yang menggunakan jasa angkutan baik darat, laut, udara, maupun kereta api dengan kesediaan untuk membayar biaya transportasi atas dirinya yang diangkut.

Dalam konteks transportasi udara, Noverio (2022:914) menyatakan bahwa penumpang adalah individu yang dibawa menggunakan pesawat udara, oleh pihak pengangkut berdasarkan perjanjian angkutan udara, baik dengan membayar maupun tanpa dikenakan biaya. Secara umum, penumpang adalah setiap individu yang diangkut oleh suatu moda transportasi berdasarkan kesepakatan perjanjian dengan penyedia jasa angkutan tersebut. Kategori penumpang di bagi menjadi 3 yaitu :

1. Adult (dewasa)

Penumpang yang dikategorikan sebagai dewasa adalah mereka yang berusia 12 tahun atau lebih

2. Child (anak-anak)

Penumpang yang diklasifikasikan sebagai anak-anak adalah mereka yang berusia mulai dari dua tahun ke atas.

3. Infant (bayi)

3.1.4 Antrean

Antrean adalah hal yang umum ditemui dalam kehidupan sehari-hari, baik di bidang bisnis, industri, maupun layanan publik. Secara umum, antrean dapat diartikan sebagai sekumpulan individu, baik itu manusia, barang, atau entitas lain, yang menunggu untuk mendapatkan layanan dari suatu sistem (Taha 2017: 305). Menurut Alimuddin, (2023:163) antrean merupakan situasi di mana sejumlah orang atau barang harus menunggu dalam urutan tertentu untuk memperoleh layanan. Antrean terjadi ketika permintaan layanan melebihi kapasitas layanan yang tersedia, sehingga menyebabkan penundaan bagi mereka yang menunggu giliran. Iskandar, (2019:51) mendefinisikan secara umum antrean mencerminkan situasi di mana sekelompok individu berkumpul untuk menunggu giliran dalam rangka memperoleh produk, jasa, atau layanan tertentu. Dalam ilmu manajemen operasi dan riset operasional, antrean dijelaskan sebagai suatu keadaan di mana permintaan terhadap layanan melebihi kapasitas yang tersedia dalam waktu tertentu.

3.1.5 Check- in Counter

Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, "*check-in* adalah suatu fasilitas atau tempat di luar daerah lingkungan kerja bandar udara yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan sebagaimana halnya di bandar udara". Peneliti terdahulu Muhammad Dhiyaul Aulfa & Yuniar Istiyani, S.IP., (2023:175) menjelaskan *check- in counter* di bandara adalah fasilitas yang digunakan oleh penumpang untuk melaporkan keberangkatan mereka. Di sini, penumpang melakukan verifikasi tiket, pemeriksaan bagasi, menerima *boarding pass*, dan mendapatkan informasi terkait penerbangan menurut penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis, *check-in counter* berfungsi sebagai tempat bagi penumpang untuk melaporkan keberangkatan mereka, termasuk verifikasi tiket dan pemeriksaan bagasi.

Kotler dan Keller (2016:123) mendefinisikan, “*check-in counter* merupakan bagian dari layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan”. Proses ini tidak hanya berfungsi untuk administrasi, tetapi juga sebagai langkah awal dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml, V. A., & Bitner, (2013:205) yang menyatakan bahwa pengalaman pelanggan dimulai sejak mereka memasuki area *check-in*.

Selain itu, *check-in counter* juga berperan penting dalam memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan dengan memverifikasi identitas penumpang dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan bagasi. Pelayanan yang efisien di *check-in counter* dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan mendukung kelancaran operasional bandara secara keseluruhan.

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) taruna/i D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja PT Angkasa Pura Indonesia station Surabaya Bandar Udara Juanda. Berikut unit kerjanya antara lain meliputi:

3.2.1 Terminal Inspection Service (TIS)

Berdasarkan PM Nomor 41 Tahun 2023 tentang “Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan”. *Terminal Inspection Service* merupakan salah satu bagian penting dalam struktur operasional terminal karena berfungsi sebagai pusat pelaksanaan kegiatan pemeriksaan dan pengawasan. Unit ini ditempatkan di area yang strategis dalam lingkungan terminal, sehingga mudah diakses oleh petugas internal maupun pihak terkait lainnya. Penempatan lokasi yang tepat tersebut bertujuan untuk mendukung kelancaran arus kerja serta mempercepat proses inspeksi terhadap fasilitas, peralatan, dan aktivitas operasional yang berlangsung di terminal.

Selain itu, lokasi unit *Terminal Inspection Service* juga dirancang agar memungkinkan terjalinnya koordinasi yang efektif dengan unit-unit lain yang ada di terminal. Kedekatan lokasi dengan area operasional utama memudahkan petugas

dalam melakukan pemantauan secara langsung serta menindaklanjuti temuan inspeksi dengan cepat dan tepat. Hal ini sangat penting untuk menjaga standar keselamatan, keamanan, dan kualitas pelayanan di lingkungan terminal.

Dengan adanya penempatan lokasi yang terencana dan sesuai dengan kebutuhan operasional, unit *Terminal Inspection Service* dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Lokasi tersebut tidak hanya mendukung efisiensi kerja petugas, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan sistem operasional terminal yang tertib, aman, dan sesuai dengan peraturan serta prosedur yang berlaku.

3.2.2 Apron Movement Control (AMC)

Menurut Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara No. (KP 123 Tahun 2016) definisi *Apron Movement Control* (AMC) Merupakan unit yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan layanan operasional penerbangan, mengamati pergerakan pesawat, kendaraan, orang dan barang di apron, menjaga kebersihan area bandara, serta mendokumentasikan dan melaporkan data penerbangan.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. (PR 21 Tahun 2023) Tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Manual Of Standar CASR Part 139) Volume I *Aerodrome Daratan Tugas Personel Apron Movement Control* (AMC)

- a. Melakukan pembinaan terhadap personel peralatan/ kendaraan dan pesawat udara di apron
- b. Melakukan pengawasan dan tata tertib lalu lintas pergerakan di apron
- c. Melakukan pengaturan parkir pesawat di apron
- d. Menjamin kebersihan di apron
- e. Menjamin fasilitas di apron dalam kondisi baik
- f. Menjamin keselamatan pergerakan personel, peralatan/kendaraan dan pesawat udara di apron
- g. Menganalisis seluruh kegiatan di apron pada saat peak hour/ peak season

- h. Merencanakan pengaturan parkir pesawat udara dalam kondisi tidak normal/ darurat
- i. Menganalisis dan melakukan koordinasi terhadap kegiatan operasional di apron
- j. Melakukan investigasi terhadap incident/ accident di apron dan melakukan pelaporan

3.3 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

3.3.1 Tempat Pelaksanaan On The Job Training (OJT)

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilakukan di PT Angkasa Pura Indonesia station Surabaya Bandar Udara Internasional Juanda, yang berlokasi di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

3.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan *On The Job Training* (OJT) dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang terhitung sejak tanggal 19 Januari 2026 sampai 13 Maret 2026

3.3.3 Jadwal Kegiatan On The Job Training (OJT)

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

NO	REGU	NAMA PERSONIL TI	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
1	A	Luthfiyar Abdul Lathif																												
2	A	Frankika Nabila Gani Dora																												
3	B	Ramant Bani Adi Putra																												
4	B	Bahma Nini Agila Hidayati																												
5	C	Francisco Djana Jafar																												
6	C	Zivane Shafi Alia Marandita																												
7	D	Anggi Dika Hasti																												
8	D	Sahfara Auna Tuli Setiawan																												

NO	REGU	NAMA PERSONIL TI	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
1	A	ahmad Zam Zam Mulya																												
2	B	Satriana Rama Karent																												
3	C	Muhammad Inham Fauzi																												
4	D	Muhammad Ghadi Alidighani																												

KETERANGAN:
S (Shift) : 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
D (Dahar) : 08.00 s.d 13.00 WIB

Gambar 3. 1 Jadwal On The Job Training (OJT)

3.4 Permasalahan

Permasalahan dalam laporan *On The Job Training* (OJT) ini berfokus pada peran area terminal keberangkatan terhadap pengelolaan antrean penumpang pada proses check-in di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Area terminal keberangkatan memiliki fungsi yang sangat penting sebagai ruang utama pelayanan penumpang sebelum memasuki area keberangkatan, khususnya dalam mendukung kelancaran proses check-in. Namun, berdasarkan hasil observasi langsung selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), masih ditemukan kondisi antrean penumpang yang cukup panjang pada area check-in, terutama pada jam-jam sibuk penerbangan.



Gambar 3. 2 Antrean Penumpang Check- in

Antrean tersebut menyebabkan waktu tunggu penumpang melebihi durasi standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara menjelaskan bahwa durasi antrean check-in dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan (maksimal 30 menit dan 2 menit 30 detik per penumpang) meliputi: penambahan jumlah check-in manual saat jam sibuk, penyesuaian jumlah petugas sesuai volume penumpang, pengaturan antrean menggunakan sistem manajemen antrean serta pemanfaatan fasilitas *self check-in*.. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan antrean di area terminal keberangkatan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Penumpang harus menunggu dalam waktu yang relatif lama untuk mendapatkan

pelayanan *check-in*, yang pada akhirnya dapat berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandara.

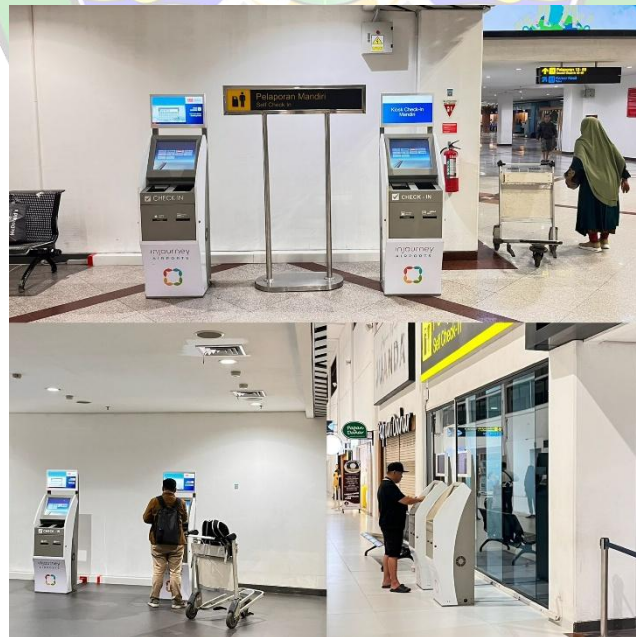
Faktor yang diduga menjadi penyebab terjadinya antrean berkepanjangan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dari pihak *airline*, khususnya petugas *check-in*. Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan volume penumpang pada jam sibuk, serta perbedaan tingkat keterampilan dan kecepatan pelayanan antar petugas, dapat memperlambat proses *check-in* dan memperpanjang antrean. Faktor lain yang juga berperan signifikan antara lain pemanfaatan fasilitas *check-in* yang belum optimal seperti kendala komputer yang digunakan mengalami gangguan yang beroperasi secara bersamaan, turut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa pengelolaan antrean penumpang *check-in* tidak hanya bergantung pada kesiapan fasilitas dan area terminal keberangkatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kesiapan SDM dari pihak *airline*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap peran area terminal keberangkatan serta koordinasi yang lebih efektif antara pengelola bandara dan pihak *airline*, khususnya dalam pengaturan SDM dan operasional *check-in*. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan guna memastikan durasi pelayanan *check-in* dapat memenuhi ketentuan PM 41 Tahun 2023 serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

3.5 Penyelesaian Masalah

Dalam upaya mengatasi permasalahan antrean penumpang *check-in* yang melebihi durasi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam PM 41 Tahun 2023, diperlukan langkah penyelesaian yang berfokus pada optimalisasi pemanfaatan fasilitas *self check-in* serta evaluasi kinerja pelayanan dari pihak *airline*. Kedua aspek ini dinilai memiliki peran signifikan dalam mengurangi beban antrean pada *counter check-in* di area terminal keberangkatan.

Pemanfaatan fasilitas *self check-in* perlu ditingkatkan secara optimal melalui penyediaan perangkat yang memadai serta penempatan yang strategis di area terminal keberangkatan. Dengan meningkatnya penggunaan *self check-in*, proses *check-in* dapat dilakukan secara mandiri oleh penumpang sehingga durasi pelayanan menjadi lebih singkat dan antrean pada *counter konvensional* dapat berkurang secara signifikan. Selanjutnya, diperlukan evaluasi terhadap pihak airline, khususnya terkait kesiapan dan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan *check-in*. Evaluasi ini mencakup kesesuaian jumlah petugas dengan volume penumpang pada jam sibuk, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam menangani permasalahan penumpang secara efektif. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak *airline* untuk melakukan penyesuaian jumlah petugas, peningkatan pelatihan, serta perbaikan prosedur pelayanan guna mendukung kelancaran proses *check-in*. Dengan penerapan penyelesaian masalah yang terarah tersebut, diharapkan antrean penumpang *check-in* dapat dikelola secara lebih efektif sehingga durasi pelayanan dapat memenuhi ketentuan PM 41 Tahun 2023 serta meningkatkan kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.



Gambar 3. 3 Pemanfaatan Self Check-in

BAB 1V

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dalam pelaksanaan *On The Job Training* mengenai peran terminal keberangkatan terhadap pengelolaan antrean penumpang *check-in* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka dapat disimpulkan hal yang dapat dilakukan yaitu menyesuaikan durasi antrean *check-in* dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan (maksimal 30 menit dan 2 menit 30 detik per penumpang) meliputi: penambahan jumlah *check-in* manual saat jam sibuk, penyesuaian jumlah petugas sesuai volume penumpang, pengaturan antrean menggunakan sistem manajemen antrean serta pemanfaatan fasilitas *self check-in*. Upaya- upaya tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean panjang yang melebihi standar di Bandar Udara International Juanda Surabaya.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan oleh Taruna menyarankan bagi pengelola Bandar Udara Internasional Juanda untuk mengevaluasi kembali sistem *check-in* manual, khususnya saat jam sibuk. Penambahan jumlah petugas serta pengaturan antrean yang tertib dapat mengurangi kepadatan dan mempercepat proses *check-in*. Selain itu, menyarankan untuk memanfaatkan fasilitas *self check-in*. Teknologi ini dapat mempercepat pelayanan, mengurangi antrean di konter manual, dan memberikan pilihan yang jauh lebih praktis bagi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

(2016:123), K. dan K. (2024). Management & Marketing. In *Journal of Clinical Orthodontics* (Vol. 58, Nomor 1).

Alimuddin. (2023). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layananan pada UPTD Puskesmas Lakessi Parepare. *Journal of Mathematics Learning Innovation (Jmli)*, 1(2), 163–175. <https://doi.org/10.35905/jmlipare.v1i2.4298>

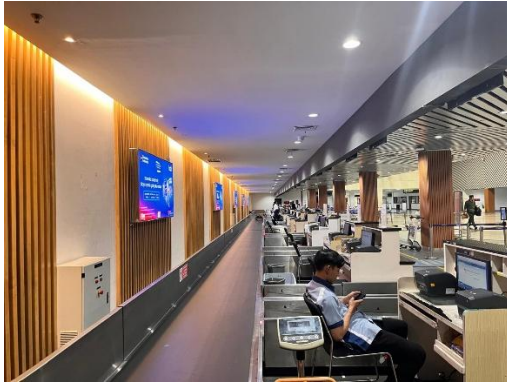
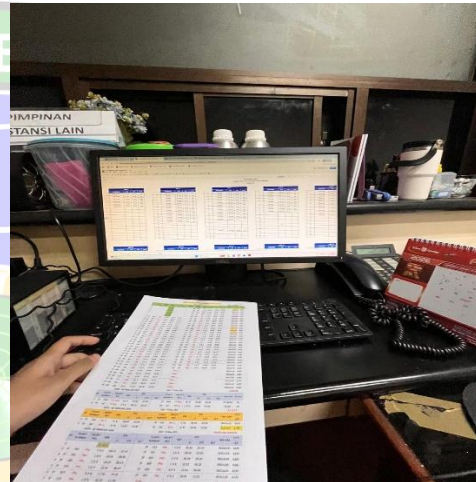
Noverio. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 914–923.

PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pengguna Jasa Bandar Udara. (2015). Peraturan Menteri. *Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Satu Naskah*, 021, 2018.

PM 41 Tahun 2023 Pasal 13. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061>

PM Nomor KM 20 Tahun 2005. (2005). *SNI KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib* (hal. 6–7).

UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (2009). *UU NO. 1 Tahun 2009*.

DAFTAR LAMPIRAN**Monitoring Fasilitas Check-in****Penertiban Terminal****Monitoing Fasilitas Tray****Plotting Gate**