

Optimalisasi Pelayanan Penumpang PT. Angkasa Pura Cabang I (Persero) Dari Sisi Darat (*Landside*) Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya

* R Endro Wibisono¹, Buger Wijaya Yuana¹

¹Transportasi, Program Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Kampus Unesa Ketintang, Surabaya, Kode Pos 60231

*endrowibisono@unesa.ac.id

Abstract

Passenger service is the main thing that is considered by providers because this is a benchmark for service users' assessment of the company, in a pandemic condition service providers must be able to survive in difficult conditions with restrictions on the use of public transportation. This situation occurs in service companies such as PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya which is an airport service provider company. Based on this, the authors conducted a performance analysis and optimization of passenger services by conducting research surveys and data processing based on airport regulations. The purpose of this study was to determine the optimization of passenger services, SOPs for passenger service flows, and passenger service facilities from the land side of Juanda Airport, Surabaya. The method used in this study is a qualitative method to obtain data in the form of observations and assumptions by assessing the level of conformity of the procedure through the data. The results obtained from this research is the optimization of PT. Angkasa Pura I Juanda Airport by observing the current airport sustainability. In the implementation of passenger services from the terminal side, the SOP General Manager Decree of PT Angkasa Pura I (Persero) No. Kep.34/OB.01/GM.SUB Year 2018 Types of services from the terminal side, namely security checks, check-in, departure immigration, passenger waiting rooms, baggage services, arrival immigration, customs services, passenger arrivals, facilities that provide added value.

Keywords: Airport Optimization, Domestic Terminal, Facilities

Abstrak

Pelayanan penumpang adalah hal utama yang diperhatikan dalam penyedia karena hal ini menjadi tolak ukur penilaian bagi pengguna jasa terhadap perusahaan, dalam kondisi pandemi penyedia jasa harus bisa bertahan dalam kondisi sulit dengan adanya batasan penggunaan transportasi umum. Keadaan tersebut terjadi di perusahaan jasa seperti PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya yang merupakan perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan. Berdasarkan hal itu, penulis melakukan analisis kinerja dan optimalisasi pelayanan penumpang dengan cara melakukan survei penelitian dan pengolahan data berdasarkan peraturan kebandarudaraan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi pelayanan penumpang, SOP alur pelayanan penumpang, dan fasilitas pelayanan penumpang dari sisi darat bandara Juanda Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif untuk mendapatkan data berupa pengamatan dan asumsi dengan cara menilai tingkat kesesuaian prosedur melalui data. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah optimalisme yang dilakukan PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Juanda dengan melakukan observasi keberlanjutan bandara saat ini. Dalam pelaksanaan pelayanan penumpang dari sisi terminal, digunakan SOP Surat Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) No. Kep.34/OB.01/GM.SUB Tahun 2018 Jenis pelayanan dari sisi terminal yaitu pemeriksaan keamanan, check-in, imigrasi keberangkatan, ruang tunggu penumpang, pelayanan bagasi, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Kata Kunci: Optimalisasi Bandar Udara, Terminal Domestik, Fasilitas

PENDAHULUAN

Transportasi atau pengangkutan merupakan perpindahan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan mesin atau alat yang digerakkan oleh manusia untuk suatu tujuan. Dalam aktivitasnya transportasi tidak terlepas dari pelayanan, pelayanan transportasi meliputi beberapa hal yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, keteraturan, terjangkau, dan kesetaraan.

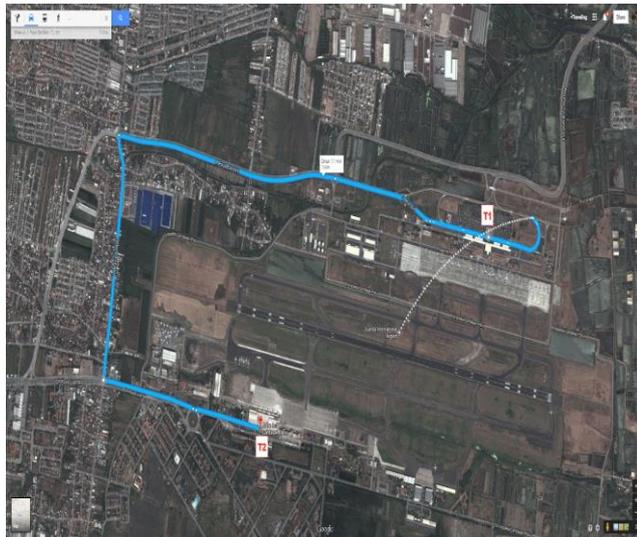
PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan di wilayah Indonesia Barat. PT Angkasa Pura I (Persero), dalam kondisi saat ini penyedia jasa harus bisa bertahan dalam kondisi sulit dengan adanya batasan penggunaan transportasi umum diakibatkan pandemi dengan cara

optimalisasi kinerja yang ada. Keadaan pelayanan tersebut sering terjadi di perusahaan jasa seperti PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya yang merupakan perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan. PT Angkasa Pura I dalam melakukan pelayanan penumpang berupaya untuk menjaga keamanan, kenyamanan, kebersihan dan kelancaran agar tetap sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada bandar udara. Oleh sebab itu, PT Angkasa Pura berkomitmen terus menjadi Perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia. Dengan misi : Meningkatkan nilai pemangku kepentingan; Menjadi mitra pemerintah dan mendorong pertumbuhan ekonomi; Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan; Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Juanda ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional Juanda. Pemilihan PT Angkasa Pura I sebagai tempat Magang Industri adalah untuk mengetahui pelayanan penumpang dimulai dari alur keberangkatan penumpang dan kedatangan penumpang dengan sistem manajemen yang berlaku.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Optimalisasi pelayanan penumpang dari sisi darat (landside) Terminal domestik PT Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Juanda; bagaimana SOP alur pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang dari sisi terminal di PT Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Juanda, apa saja fasilitas pelayanan penumpang pada terminal domestic.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis akan melakukan analisis kinerja dan optimalisasi pelayanan penumpang bandara Juanda tersebut dengan cara melakukan survei penelitian dan pengolahan data, berdasarkan peraturan kebandarudaraan.



Gambar 1 Lokasi Penelitian bandara Juanda Surabaya

METODE

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data berupa pengamatan dan asumsi dengan cara mengukur atau menilai tingkat kesesuaian prosedur melalui data, pendapat para ahli atau petugas sesuai dengan pekerjaannya. Tingkat kesesuaian prosedur merupakan tolak ukur kesesuaian prosedur yang ada pada perusahaan Bandar udara, pengukuran ini berdasarkan PM nomor 178 Tahun 2015.

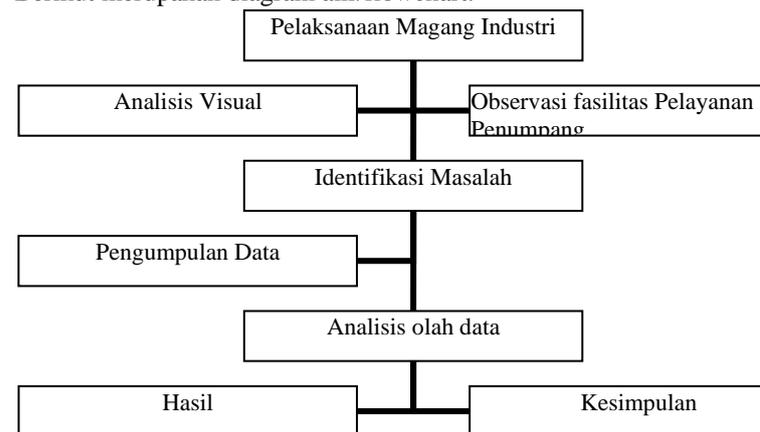
Tahapan awal melakukan metode penelitian adalah Partisipasi dan Analisis Visual, penyusun turut serta membantu pegawai PT Angkasa Pura I khususnya unit Terminal Inspektur dan pemeliharaan dalam melakukan tugasnya. Selain itu penyusun juga menganalisis secara

visual mengenai tugas dari Terminal inspektur mengenai kesesuaian yang dilaksanakan.

Tahap kedua, hasil dari pengamatan tersebut dilakukan perhitungan skor rata-rata dari tingkat kesesuaian dan tingkat pelaksanaan/kinerja. Skor rata-rata tingkat kinerja dan skor rata-rata tingkat kepentingan diperoleh dari membagi skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan dengan berdasarkan PM.

Tahap ketiga, menghitung rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kesesuaian seluruh fasilitas dengan membagi rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kesesuaian yang telah ditetapkan.

Berikut merupakan diagram alir/flowchart.



Gambar 2. Diagram Alur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda

Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero)- Sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan komersial di Indonesia, PN Angkasa Pura Kemayoran memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola Bandara Kemayoran Jakarta, yang merupakan Bandar Udara Internasional pertama di Indonesia. PT Angkasa Pura I (Persero) memulai kegiatan operasional pertama dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran yang didirikan pada 20 Februari 1962 dan diresmikan berdasarkan PP No. 33 tahun 1962. Setelah dua tahun melalui masa transisi kegiatan pengelolaan Bandara Kemayoran Jakarta, tepat pada tanggal 20 Februari 1964, PN Angkasa Pura Kemayoran mengambil alih aset dan operasional Bandara Kemayoran Jakarta dari Kementerian Perhubungan. Peralihan ini yang kemudian diperingati sebagai hari jadi perusahaan Perseroan. Komitmen PN Angkasa Pura Kemayoran dalam meningkatkan cakupan kerja dan membuka peluang untuk mengelola bandar udara di seluruh Indonesia ditandai dengan perubahan nama Perusahaan. Sejak tanggal 17 Mei 1965, Nama PN Angkasa Pura Kemayoran diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura berdasarkan PP No. 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan tambahan PP Nomor 33

Tahun 1962. PN Angkasa Pura kian merentangkan sayap kegiatan operasional dengan mengelola bandara di kota-kota besar di Indonesia secara bertahap seperti Denpasar, Medan, Surabaya, Balikpapan, dan Ujung Pandang.

Dalam rangka perluasan cakupan kerja pengelolaan Bandar udara di Indonesia status badan hukum PN Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan PP No. 37 tahun 1974, Perusahaan umum (Perum) Angkasa Pura kembali diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I melalui PP No.25 tahun 1986. Hal tersebut sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang sebelumnya bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng untuk mengelola Bandara Internasional Soekarno-Hatta maupun Bandara Kemayoran.

Tahun 1992, Perum Angkasa Pura I berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan kepemilikan saham sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia berdasarkan PP No. 5 Tahun 1992, sehingga berubah nama menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero).

PT Angkasa Pura I dalam melakukan pelayanan penumpang berupaya untuk menjaga keamanan, kenyamanan, kebersihan dan kelancaran agar tetap sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada bandar udara. Oleh sebab itu, PT Angkasa Pura berkomitmen terus menjadi Perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia. Dengan misi : Meningkatkan nilai pemangku kepentingan; Menjadi mitra pemerintah dan mendorong pertumbuhan ekonomi; Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan; Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Juanda ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional Juanda. Pemilihan PT Angkasa Pura I sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah untuk mengetahui pelayanan penumpang dimulai dari alur keberangkatan penumpang dan kedatangan penumpang dengan sistem manajemen yang berlaku.

Pelayanan penumpang bandara

Standart pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu tolak ukur yang digunakan dalam pelayanan perusahaan barang atau jasa sebagai kewajiban yang diberikan kepada pengguna jasa atau barang, dimana pihak perusahaan berkewajiban memberikan pelayanan yang setimpal berdasarkan prosedur perusahaan, biaya yang diberikan, produk atau jasa, sarana dan prasarana, waktu, dan kompetensi petugas pelayanan publik. Sedangkan pengguna berkewajiban untuk membayar biaya yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebagai imbalan atas perusahaan tersebut.

A. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yaitu :

- Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di Terminal penumpang Bandar Udara.
- Standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha Bandar Udara dan unit penyelenggara Bandar Udara.
- Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa Bandar Udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan.

Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi :

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang :

- Pemeriksaan penumpang dan bagasi
- Pelayanan check-in
- Imigrasi Keberangkatan
- Imigrasi Kedatangan
- Pelayanan Bea Cuka
- Ruang Tunggu Keberangkatan
- Pelayanan Bagasi

Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang :

- Pengkondisian Suhu
- Pengkondisian Cahaya
- Kemudahan Pengangkutan Bagasi
- Kebersihan
- Pelayanan Informasi
- Toilet
- Tempat Parkir

Fasilitas yang memberikan nilai tambah. Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus :

- Musholla
- Nursery
- Fasilitas Berbelanja
- Restoran
- Ruang Merokok
- Ruang Bermain Anak
- ATM/Money Changer
- Internet/ Wifi
- Fasilitas pembelian tiket
- Charging Station
- Fasilitas Air Minum
- Lounge Eksekutif

Kapasitas Terminal Bandar Udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

- Luas per penumpang pada jam sibuk.
- Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan, dan Pengoperasian.

Pelayanan penumpang dalam hal ini dibagi menjadi beberapa bagian mulai dari jenis pelayanan, sarana dan

prasarana pelayanan. Hal tersebut didapatkan kepada pengguna jasa bandar udara juanda terhitung dari masuknya penumpang pada area terminal, pelayanan tersebut diberikan hanya kepada penumpang yang memiliki tiket (tidak termasuk pengantar atau pengunjung) dengan penukaran dari penumpang berupa biaya yang diberikan sesuai dengan perhitungan penyedia jasa. (AOCH,Ibnu)

Dari kedua bagian pelayanan tersebut berikut penjabarannya :

A. Jenis Pelayanan

Yang pertama adalah pelayanan keamanan penumpang, pelayanan keamanan penumpang atau disebut *security check point* (SCP) merupakan pelayanan pemeriksaan penumpang saat berada di area bandara terutama saat akan memasuki *check-in area*. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan seluruh pengguna jasa bandar udara agar terhindar dari barang-barang yang dilarang berada di area bandar udara seperti peledak, benda tajam, bahan cair kimia atau racun, dll. Pada area *Security Check Point* terdapat alat pemeriksaan keamanan, yaitu Gawang Detektor Logam (*Walk Through Metal Detector / WTMD*) dan *X-ray Conveyor Belt*. Hal ini digunakan untuk melihat/menembus barang bawaan penumpang yang berada dalam koper agar tidak ada ancaman kepada penumpang lain, setiap penumpang dan petugas wajib melalui pemeriksaan ini diperiksa melalui mesin X-Ray dan diatur oleh personel keamanan Bandar Udara yang bertugas sebagai pengatur arus masuk penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan. Pemeriksaan tidak hanya dilakukan satu kali, *Security Check Point* (SCP) 2 adalah tempat pemeriksaan keamanan kedua bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan/atau ruang tunggu di gedung terminal bandar udara. Secara fungsinya sama dengan *Security Check Point* (SCP) 1 tetapi, dalam kegunaannya hanya untuk keamanan barang yang akan masuk kabin pesawat.



Gambar 3. SCP check in

Yang kedua adalah pelayanan check-in, pelayanan ini merupakan aktivitas pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara yang akan melaksanakan atau menggunakan jasa penerbangan. Dalam proses check-in penumpang wajib menunjukkan tiket yang telah dibeli secara *online* atau *offline* yang kemudian akan ditukarkan dengan *boarding-pass*. Pada pelayanan check-in ada pula pelayanan *Baggage Handling System*, sebagai upaya menjaga keamanan dan

kenyamanan penumpang, Angkasa Pura I menerapkan *Baggage Handling System* (BHS) untuk mengangkut bagasi penumpang pada kedatangan dan keberangkatan. BHS memanfaatkan conveyor yang terintegrasi dengan sistem pemeriksaan bagasi dengan mesin x-ray (*Hold Baggage Screening*) guna menjaga keamanan bagasi, dan otomatisasi pada saat pemeriksaan serta sortir tujuan bagasi.



Gambar 4. Dokumentasi Proses check-in dan Baggage Handling System

Yang ketiga adalah pelayanan bagasi, pelayanan ini diberikan oleh pihak maskapai untuk membawa barang bawaan penumpang yang diizinkan oleh pihak maskapai dan memiliki beberapa persyaratan khusus. Umumnya bagasi penumpang dibagi menjadi 2 yaitu :

- *Checked Baggage* : Adalah barang bawaan penumpang yang harus ditimbang dan dimuat dalam compartment pesawat, dan akan diberikan nomor label pada saat penumpang melakukan check in.
- *Unchecked Baggage* : Adalah barang bawaan penumpang yang diijinkan untuk dibawa kedalam Cabin pesawat dimana bagasi cabin tersebut harus dapat diletakkan dibawah tempat duduk atau didalam rak (*hatch*) diatas tempat duduk penumpang dengan batasan ukuran tas kabin yang ditentukan.



Gambar 5. Dokumentasi Pelayanan Bagasi

Yang keempat adalah ruang tunggu keberangkatan atau *waiting room*, sesuai dengan namanya ruang tunggu digunakan untuk menunggu sebelum penumpang sebelum masuk ke dalam pesawat.



Gambar 6. Dokumentasi Ruang Tunggu

Kedatangan, tempat ini merupakan tempat pengambilan bagasi setelah melakukan penerbangan dan juga pelaporan transit untuk beberapa maskapai. Pelayanan yang diberikan berupa kemudahan pengangkutan bagasi dengan menggunakan sarana yang telah disediakan dan penunjuk arah pada setiap tempat.



Gambar 7. Dokumentasi Kedatangan

Fasilitas kenyamanan, hal tersebut digunakan agar penumpang merasa nyaman berada di area bandara. Fasilitas tersebut selalu dilakukan pengawasan disetiap harinya untuk memastikan hal tersebut sesuai dengan SOP yang ada.

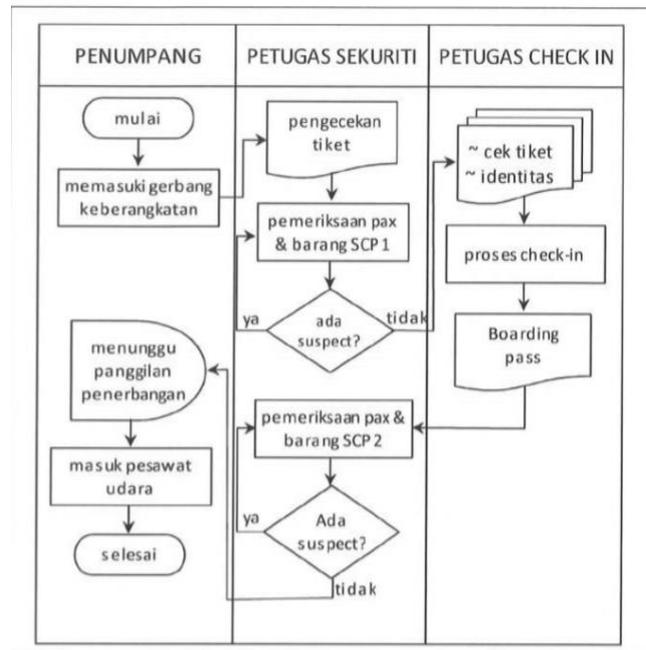
Fasilitas nilai tambah, fasilitas ini digunakan untuk menambah kelengkapan fasilitas di Terminal untuk menunjang aktivitas penumpang di Terminal.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam pelayanan penumpang yang terdapat pada Mekanisme dan Prosedur penumpang menurut Surat Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya No. Kep.34/OB.01/GM.SUB Tahun 2018.

Pelayanan ini memuat penumpang berangkat, sejak masuk ke area Bandar Udara, dimulai dari masuk toll-gate sampai proses boarding (masuk ke dalam pesawat udara), serta penumpang datang, sejak keluar pesawat sampai meninggalkan Terminal Bandar Udara. Adapun Prosedur pelayanan penumpang sebagai berikut :

Prosedur keberangkatan penumpang domestik



Gambar 8. Lowchart Alur Keberangkatan

- Penumpang memasuki pelataran parkir
- Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas
- Petugas keamanan memeriksa tiket dan kartu identitas
- Penumpang meletakkan semua barang yang dibawa ke dalam mesin X-Ray, jaket, dan topi dibuka dan dimasukkan ke dalam mesin X-Ray
- Penumpang masuk area check-in melalui Walkthrough Metal Detector (WTMD)
- Penumpang menuju tempat check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in. Menurut Surat Keputusan dari Tim Leader IK/007.01/SUB.AO.AS Prosedur pelayanan check-in :
- Penumpang / pengguna jasa datang ke check-in counter dengan menyerahkan tiket
- Petugas operator mencari nama penumpang / pengguna jasa dan men-check-in-kan penumpang / pengguna jasa dengan memberikan nomor seat (dari alokasi airline atau manual operator)
- Penumpang / pengguna jasa menyerahkan bagasinya untuk ditimbang (apabila ada)
- memasukkan jumlah dan berat masing-masing bagasi (apabila ada)
- Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang
- Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di Security Check Point (SCP) 2
- Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass
- Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass dan memberikan tanda pada boarding pass
- Penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) 2 :

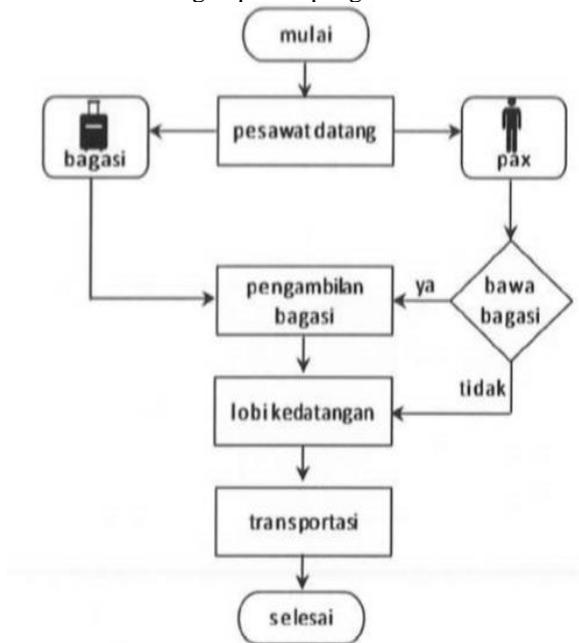
- Penumpang meletakkan semua barang yang bawaan ke dalam mesin X-Ray. Baik jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin X-Ray
- Penumpang masuk area tunggu melalui Walkthrough Metal Detector (WTMD)
- Petugas keamanan melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas keamanan bisa melakukan pemeriksaan secara manual
- Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass
- Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat

- Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan
- Apabila penumpang Transit, penumpang wajib melakukan pelaporan pada area kedatangan dan menuju ruang tunggu untuk menunggu keberangkatan pesawat.

Langkah Kerja Pelaksanaan Program

Langkah-langkah kerja pada PT. Angkasa Pura cabang I Juanda surabaya, tepatnya pada unit Operasional sistem dan pelayanan terminal divisi Terminal Inspektor adalah langkah kerja yang dilakukan guna melancarkan pelayanan dan monitoring fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna bandar udara. Dalam hal ini Terminal Inspektor bertugas sesuai dengan SOP (standar Operasional Prosedur) yang ada dengan berlandaskan PM nomor 178 Tahun 2015, mulai dari pengecekan suhu, pencahayaan, fasilitas kenyamanan, fasilitas pendukung, dll. Berikut Alur kerja pada terminal inspektor

Prosedur kedatangan penumpang domestik



Gambar 9. Lowchart Alur Kedatangan

- Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan
- Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi

Tabel 1 Penilaian Kesesuaian Prosedur Pada Terminal Inspektor

No	Langkah Kerja	Instrumen Kerja	Sesuai Check list	Tidak Sesuai
1	Memonitoring seluruh fasilitas bandara sesuai Check List kesiapan operasional dan pemeriksaan fasilitas	Mengawasi kesiapan penggunaan fasilitas Memonitoring kesesuaian fasilitas sebelum bandara dibuka/tutup	SESUAI	
2	Mengontrol suhu setiap ruangan terminal yaitu antara <25 derajat celsius sesuai standar kesejukan udara pada PM 178 tahun 2015	Memonitoring kesesuaian suhu pada waiting room, keberangkatan, dan kedatangan.	SESUAI	
3	Mengontrol pencahayaan ruangan terminal yaitu antara <200-250 Lux sesuai PM 178 Tahun 2015	Memonitoring pencahayaan ruangan terminal menggunakan alat bantu pengukur cahaya		TIDAK
4	Mengawasi dan memantau kebersihan terminal (termasuk tenant dan toilet) dengan	Memonitoring fasilitas toilet dapat berjalan dan memastikan adanya petugas kebersihan yang siaga	SESUAI	

No	Langkah Kerja	Instrumen Kerja	Sesuai Check list	Tidak Sesuai
		memonitor adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin		
5	Mengawasi pengunjung atau pengguna jasa bandar udara yang merokok tidak pada tempatnya agar merokok pada tempat yang sudah disediakan	Memonitoring lobby keberangkatan dan kedatangan Mengarahkan pengguna jasa untuk tidak merokok di beberapa area terlarang	SESUAI	
6	Mengawasi dan memantau ketersediaan trolley di area keberangkatan dan kedatangan	Mengawasi ketersediaan trolley pada area kedatangan dan keberangkatan Mensterilkan beberapa area agar terjaganya flow arus penumpang	SESUAI	
7	Mengawasi dan memantau kelancaran pada area check in	Mensterilkan area agar flow penumpang lancar Mengawasi terjaganya kebersihan area Mendokumentasikan keadaan untuk pelaporan harian	SESUAI	
8	Mengawasi dan memantau Flow penumpang di area ruang tunggu	sterilkan area agar flow penumpang lancar Mengawasi terjaganya kebersihan area Mendokumentasikan keadaan pelaporan harian	SESUAI	
9	Mengawasi dan memantau Flow penumpang di area kedatangan, pengambilan bagasi	Mengarahkan penumpang mengenai pengambilan bagasi dan informasi transit Mensterilkan area agar flow penumpang lancar Mengawasi terjaganya kebersihan area Mendokumentasikan keadaan untuk pelaporan harian	SESUAI	
10	Mengawasi dan memantau seluruh kegiatan yang ada pada terminal	Mensterilkan area agar flow penumpang lancar Mengawasi terjaganya kebersihan area Mendokumentasikan keadaan untuk pelaporan harian	SESUAI	
11	Berkoordinasi dengan unit terkait dalam seluruh kegiatan operasional terminal	Melakukan pelaporan apabila ada permasalahan pada fasilitas maupun area terminal sesuai dengan unit terkait.	SESUAI	

No	Langkah Kerja	Instrumen Kerja	Sesuai Check list	Tidak Sesuai
12	Koordinasi dengan petugas representative APOCH dalam pengawasan seluruh peralatan dan fasilitas disekeliling ruangan yang ada di terminal penumpang	Berkoordinasi dengan APOCH mengenai pengawasan seluruh fasilitas maupun peralatan yang ada pada terminal Melakukan pelaporan apabila ada permasalahan pada fasilitas maupun area terminal sesuai dengan unit terkait. Mensterilkan area agar flow penumpang lancar Mengawasi terjaganya kebersihan area Mendokumentasikan keadaan untuk pelaporan harian	SESUAI	
13	Apabila terjadi permasalahan atau kerusakan pada peralatan dan fasilitas yang digunakan diruangan terminal yang berdampak pada operasional, maka Terminal Inspektor berkoordinasi dengan Section Representative sesuai unit teknisnya.	Melakukan pelaporan apabila ada permasalahan pada fasilitas maupun area terminal sesuai dengan unit terkait.	SESUAI	

Sumber: Hasil Survei 2022

Penilaian Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi merupakan upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber-sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling baik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam Batasan tertentu dan kriteria tertentu. Dalam hal ini PT. Angkasa Pura Cabang I bandar udara Juanda melakukan optimalisasi akibat pandemic yang melanda selama 2 tahun ini, ada banyak pengoptimalan yang dilakukan badan usaha terutama pada bagian landside (sisi darat). Beberapa pengoptimalisasian yang dilakukan pada terminal berupa efisiensi Gedung, efisiensi fasilitas, pengadaan Kantor Karantina Pelabuhan (KKP), dll.

Pengoptimalan dilakukan akibat terdampaknya transportasi udara yang mengakibatkan penurunan pendapatan, beberapa hal diatas telah dilakukan dan cukup menekan angka kerugian pada perusahaan. Namun pada bulan januari 2020 badan usaha terpaksa melakukan pengurangan pegawai untuk menekan kerugian yang semakin buruk, pada bulan April 2020 keuangan badan usaha mulai meningkat dengan adanya surat keputusan pemerintah mengenai mudik.

Pengoptimalisasian yang dilakukan pada tiap bagian terminal selalu dikontrol secara berkala dan wajib

adanya pelaporan yang dilakukan, berikut optimalisasi yang dilakukan pada terminal Bandara Juanda Surabaya.

A. Efisiensi Gedung

Efisiensi Gedung dilakukan dengan mengurangi pengadaan ruangan pada area check-in dan waiting room, hal ini dilakukan karena terlalu sedikit pengguna jasa dan dirasa cukup apabila ada pengurangan penggunaan ruangan pada masa pandemic. Saat ini beberapa ruangan sudah mulai digunakan kembali karena adanya lonjakan penumpang saat arus mudik dan arus balik, dimana banyaknya penumpang mulai normal menggunakan jasa kebandarudaraan.

B. Efisiensi fasilitas

Efisiensi fasilitas dilakukan dengan mengurangi beberapa counter, FIDS, lift, Tempat duduk, travalator, conveyor, suhu, pencahayaan, dll. Pengurangan ini dilakukan karena income untuk membayar banyaknya fasilitas tersebut dikatakan merugikan dengan kondisi saat itu, dengan ini kerugian pada perusahaan dapat ditekan. Namun dengan adanya arus mudik dan arus balik beberapa fasilitas mulai kembali digunakan secara normal karena lonjakan pengguna jasa yang mulai normal menggunakan jasa kebandarudaraan.

Penilaian optimalisasi yang dilakukan dapat dikatakan tepat untuk dapat mengurangi kerugian yang ada, namun pada akhirnya perusahaan memangkas pegawai untuk lebih mengurangi angka kerugian. Hal ini dikatakan optimal dalam pelaksanaannya secara banyaknya fasilitas yang tidak digunakan namun masih tetap aktif dan membuang anggaran yang ada, selain itu penerbangan pada saat pandemic terbilang paling sedikit 5-10 flight didapat dari wawancara pada petugas. Dengan begitu banyak fasilitas yang akhirnya terbengkalai.

Namun saat ini badan usaha kebandarudaraan mulai membaik dengan adanya lonjakan arus mudik dan arus balik yang terjadi, beberapa fasilitas yang dilakukan efisiensi juga mulai digunakan kembali. Hal ini merupakan awal peningkatan pendapatan secara optimal yang dimanajemen oleh pihak badan usaha secara tepat dan sesuai.

KESIMPULAN

Berdasarkan metode dan pembahasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa ada 3 jenis fasilitas pelayanan penumpang yaitu fasilitas yang memberikan nilai tambah, fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, dan fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan alur pelayanan penumpang dari sisi terminal, digunakan Surat Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya No. Kep.34/OB.01/GM.SUB Tahun

2018. Dalam pelaksanaannya, alur pelaksanaan dikatakan sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis.

Optimalisasi yang dilakukan PT. Angkasa Pura Cabang I bandar udara Juanda dinilai sangat tepat dan baik dengan melakukan efisiensi beberapa bagian, hal tersebut menjadikan perusahaan mengurangi angka kerugian yang ada. Dengan melakukan efisiensi terhadap beberapa fasilitas pelayanan penumpang.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih, kami sampaikan kepada mahasiswa program studi D4 Transportasi Angkatan 2019 sebagai surveyor dan pengolahan data bandara Juanda Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Chamidi, Safrudin. (2004). "Kaitan antara Data dan Informasi Pendidikan dengan Perencanaan Pendidikan," *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* (48) 10, hlm. 311—328.
- Ig. Dodiet Aditya S, SKM. (2013). *Data Dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*, Jurusan akupunktur poltekkes Surakarta.
- Ignasius Jonan Undang-undang. (2009). *Penerbangan*, Jakarta.
- Keputusan Menteri. (2002). *Sertifikasi Operasi Bandar Udara Menteri Perhubungan*, Jakarta.
- Mustari, M., & Rahman, M. T. (2012). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2015). *Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar*, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2001). *KEBANDARUDARAAN*, Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2013). *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Jakarta
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara, 2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2007). *Penetapan Lokasi Bandar Udara di Kabupaten Seram Bagian Timur Provinsi Maluku*, Jakarta
- Pendit, Putu Laxman. (2001). *Manajemen Pengetahuan dan Profesional Informasi: Harapan, Kenyataan dan Tantangan*. Makalah Kuliah Perdana Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra UI, 18 September. Depok: JIP FS Universitas Indonesia.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta, Prenadamedia.
- Riduwan. (2015). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung. Alfabeta, 2010. Peraturan Menteri Perhubungan, *Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Peelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Wibisono, R. E., Sulistiyani, D. K., Susanti, A., Widayanti, A., & Verawati, K. (2022). Analisis Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Pekerja di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Terminal Berlian PT. BJTI PORT, Surabaya). LOGISTIK, 15(01), 34-47.