

# FUNGSI dan KELEMAHAN UNIT OPERASI PELAYANAN DI BANDARA

**Muhammad Resky**  
STP Curug  
ekkym58@gmail.com

**Juliater Simarmata**  
STMT Trisakti  
Juliaters@gmail.com

## ***ABSTRACT***

*Airport Operations Service Unit is spearheading the Airport Operations which in addition to its function, there are also weaknesses that in addition to the facilities and coordination problems, as well as human resources are less reliable and professional in his field. Operations Services unit is actually an image of the airport service from Soekarno-Hatta airport, especially in its performance.*

**Keywords:** *Airport Operations Services, Weakness*

## **PENDAHULUAN**

Secara umum Airport Operation adalah semua kegiatan operasional di Bandara. Pada umumnya unit-unit operasi bandara bertanggung jawab mulai dari penumpang turun dari kendaraan menuju terminal untuk lapor diri, masuk ke ruang tunggu, naik pesawat dan terakhir sampai pesawat berangkat. Di PT Angkasa Pura II (Persero), yang dimaksud dengan Operasi Bandara adalah kegiatan operasional di darat, baik di terminal dan daerah sisi udara. Kegiatan Operasi Bandara (tidak termasuk ATS) dibagi dalam tiga bagian; yakni Pelayanan Bandara (Airport Services), Pengamanan Bandara (Airport Security) dan Keselamatan Bandara (Airport Safety).

Tulisan ini hanya akan membahas unit-unit yang tergabung dalam pelayanan bandara yaitu Operasi Terminal dan Sisi Udara; di antaranya adalah SOT (Sentra Operasi Terminal), AMC, (*Apron Movement Control*), TIS (Terminal Inspection), *Airport Information* dan *Officer In Charge* (OIC). Selain memberi informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan pesawat melalui *Public Display*, SOT juga berfungsi mengatur parkir pesawat, ruang tunggu penumpang dan nomor pengambilan barang (*Baggage Conveyor Belt*) di daerah kedatangan.

Selanjutnya, AMC, selain sebagai pengawas wilayah Apron, juga melayani pemarkiran dan keberangkatan pesawat termasuk pemakaian garbaratta (belalai gajah). Unit ini memberikan data waktu berhentinya pesawat yang datang (*Block On*) dan keberangkatan pesawat (*Block Off*) secara *real* (waktu sebenarnya), sementara, baik di terminal maupun di luar terminal terutama di daerah parkir dalam mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan adalah merupakan tanggungjawab TIS yang dikenal sebagai unit yang paling tinggi mobilitasnya. Selain menjaga kebersihan dan mengawasi petugasnya di seluruh terminal, unit ini juga mengatur penggunaan dan pengawasan *trolleys, porter*. Bersama-sama dengan unit *information*, TIS memegang peranan yang teramat penting jika ada suatu kegiatan di terminal. Salah satunya adalah HUT DKI.

Seterusnya, yang bertanggungjawab memberikan pengumuman tentang pesawat yang akan landing agar penumpang masuk ruang tunggu melalui PAS (*Public Adress System*) adalah unit *Airport Information* yang sekaligus berperan sebagai *Customer Service* Bandara Di Bandara Soekarno Hatta, pengumuman *landing* dan masuk ruang tunggu diberikan dalam empat bahasa yaitu Indonesia, Inggris, Arab dan Mandarin. Oleh sebab itu, *Airport Information* berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam pelayanan bandara di terminal, karena, selain sebagai tempat bertanya, unit ini mudah dicapai karena letaknya di *lobby* terminal.

Karena langsung di bawah *Airport General Manager* atau kepala Bandara, maka, unit OIC yang juga dikenal dengan nama *Airport Duty Manager*. Oleh sebab itu, penyelesaian segala masalah yang terjadi di bandara, terutama di luar jam kantor dan pada hari libur, mulai dari masalah operasional bandara yang berhubungan dengan PT AP II, *Airlines, Groundhandling* atau masalah yang menyangkut instansi lain seperti Imigrasi, Bea Cukai, Karantina dan lain-lain adalah merupakan tanggung jawab OIC. Begitu juga jika ada publik atau penumpang yang mempunyai masalah di bandara selalu diarahkan oleh petugas sekuriti, atau *Airlines* ke OIC.

Kerangka Acuan dari tulisan ini ialah Peraturan Pemerintah No.20 tahun 1984 Mengenai Pembentukan Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan Udara Cengkareng selaku pengelola Jakarta International Airport Cengkareng (JIAC). Peraturan ini juga mencakup pembentukan semua unit-unit operasional dan teknik termasuk SOT, AMC, TIS, Information

dan OIC serta mengatur Prosedur Pelayanan Di Terminal Penumpang Dan Cargo. Di Bab III Peraturan Pemerintah No.20 tahun 1984, terdapat peran SOT dan AMC dalam pengaturan dan pelayanan parkir pesawat. Peraturan ini sesuai dengan Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (Civil Aviation Safety Regulation, CASR), Dokumen LU.04.100.1.777 dan Airlines Operation Instruction (AOI) di mana SOT berkoordinasi dengan AMC dan Airlines dalam perizinan dan perpindahan pesawat dari tempat parkir yang satu ke parkir yang lain. Selain itu, Keputusan Direksi PT Angkasa Pura II no.219/LU.90 AP II Tahun 2003 yang menjelaskan prosedur kerja (SOP) unit-unit operasi bandara seperti SOT, AMC, TIS, dan Information. Sedangkan Tugas Pokok OIC di tuangkan dalam Skep 470/OM.00/1998-AP II yaitu OIC merupakan unit yang menanggulangi permasalahan operasional tingkat pertama di Bandara Soekarno-Hatta. OIC juga sebagai pengawas pelaksanaan operasional bandara baik di terminal maupun di luar terminal.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini ialah metode kualitatif (ground research) oleh Glaser Barney dan Starusse dalam bukunya "The Discovery Of Grounded Theory, San Francisco, 1960. Selain itu penulis juga memakai Metodologi Pendekatan Sejarah karangan Sartono Kartomihardjo, Gramedia, 1993 yaitu dengan mempelajari berbagai sumber data dan kasus-kasus yang terjadi baik pada masa lalu dan kini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1.a. *Unit Sentral Operasi Terminal* (dahulunya AOC) berfungsi dalam pengaturan parkir pesawat setelah berkoordinasi terlebih dahulu dengan AMC, ATC dan Airlines. Pengaturan parkir pesawat ini mulai dari yang datang, perpindahan dari hangar ke parkir atau sebaliknya sampai dengan pesawat yang menginap ( *Remain Over Night*). Selain itu SOT juga menyiapkan parkir bagi pesawat yang RTB (*Return To Base*) atau RBS (*Return To Parking Stand*) setelah berkoordinasi dengan ATC melalui PLS (*Pre landing System*). Kelemahan unit ini adalah pada pengelolaan *parking stand* ketika jam sibuk (*Peak Hours*) dan semua *parking stand* di Terminal 1,2,3 termasuk di *Remote Area* dan *cargo*, tiba-tiba ada pesawat *Unscheduled* (tidak terjadwal) atau pesawat dengan tujuan lain

yang terpaksa mendarat di Bandara Soekarno Hatta karena mengalami gangguan teknis. Pertanyaannya, dimana pesawat tersebut akan parkir? Kendala selama ini adalah, banyaknya penambahan penerbangan baik domestik maupun internasional ke Soekarno Hatta, namun tidak diimbangi dengan penambahan luas area parking stand.

- b. Kemudian, SOT yang juga mengatur Nomor Check In dan Ruang Tunggu Penumpang baik di terminal 1 maupun di terminal 2, juga memiliki kelemahan; yakni *airlines* seringkali tidak mematuhi nomor ruang tunggu yang diatur oleh SOT, terutama di Terminal 1A, sehingga seringkali nomor ruang tunggu yang tertera di *Boarding Pass* penumpang tidak sama dengan nomor ruang tunggu penerbangan yang terdisplay di public TV pintu masuk ruang tunggu. Hal ini terjadi karena, pihak *airlines* seringkali merubah ruang tunggu tanpa berkoordinasi dengan SOT, dengan alasan pergantian pesawat yang berangkat dan menurut petugas *Boarding Gate Staff*, ruang tunggu penumpang harus dekat dengan parkir pesawatnya. Kesalahan bukan dari pihak SOT, melainkan pada pengelola bandara, yakni PT Angkasa Pura II (Persero), sehingga sering mendapat *complaint* dari penumpang.
  - c. Mengingat fungsi utama SOT adalah mendisplay jadwal penerbangan baik yang datang maupun berangkat melalui public display di lobby terminal, maka kelemahannya tidak lain jika sistem FIS (*Flight Information System*) mendadak off karena terhentinya pasokan listrik atau akibat kendala teknis yang lain sehingga data penerbangan yang terdisplay pun mati dan membuat publik pun menjadi bingung.
- 2.a. Sementara, setelah dengan berkoordinasi dengan SOT an ADC, *Apron Movement Control* yang bertugas mengawasi semua pergerakan di Apron, mulai dari pesawat, kendaraan, GSE (*Ground Service Equipment*) dan lain-lain, memiliki kelemahan; karena kurang koordinasi dengan SOT dan ADC, maka, petugas AMC seringkali tidak bisa memonitor semua pergerakan pesawat baik yang menuju hangar dari tempat parkir dan juga keberangkatan pesawat yang *unscheduled*. Hal ini karena kurangnya SDM dan banyaknya pergerakan pesawat di apron pada jam-jam sibuk.

- b. Selaras dengan itu, AMC yang melayani parkir pesawat, baik yang datang maupun berangkat serta pelayanan *marshalling* dan *garbaratta* dengan mencatat *block off* dan *block on* serta registrasi pesawat, memiliki kelemahan; apabila petugas AMC kurang cermat dalam menggunakan *garbaratta* dapat menimbulkan kerusakan pada badan pesawat. Di samping itu apabila system FIS failure, sehingga, petugas AMC tidak bisa mencatat *Block Off* dan *Block On* serta registrasi pesawat dan terpaksa melakukan pekerjaan ini dengan secara manual.
  - c. Selain mengemban tugas tersebut di atas, AMC yang juga bertanggungjawab memandu rombongan VVIP untuk menuju pesawat melalui apron serta membantu memandu pesawat yang melakukan emergency landing menuju apron, juga memiliki kelemahan; apabila terjadi kurang koordinasi antara AMC dengan SOT dan petugas VIP, maka, bukan tidak mungkin AMC akan memandu rombongan VVIP ke pesawat yang salah. Selain itu akibat banyaknya kendaraan operasional di Airside (Follow Me) yang rusak dan minimnya petugas, biasanya, tanggung jawab ini diserahkan kepada petugas patroli sekuriti. Padahal AMC adalah unit yang paling bertanggung jawab atas semua pergerakan di Apron.
- 3.a. Selanjutnya, kelemahan dari unit *Terminal Inspection* bertugas mengawasi kondisi terminal baik di dalam maupun di luar termasuk segala fasilitasnya adalah; kurangnya petugas TIS, membuat tidak semua tempat di terminal dapat di awasi. Dalam tugasnya, petugas TIS selalu bergerombol dan hanya menuju ke suatu tempat saja. Seharusnya petugas TIS dipisah baik di dalam maupun di luar terminal berdasarkan keberangkatan dan kedatangan. Selain itu, jarang petugas TIS yang mau bertugas mengawasi luar terminal, terutama parkir, yang telah diserahkan pada petugas sekuriti outsourcing.
- b. Di samping kelemahan di atas, kurangnya petugas ditambah dengan banyaknya penumpang pada jam-jam sibuk atau musim padat (Peak Season), maka masalah kebersihan dan penggunaan Troylies di ruang keberangkatan maupun kedatangan yang menjadi tanggung jawab unit TIS tidak terpantau dengan baik. Bahkan,

akibat troyllies dikuasai oleh Porter , maka, banyak penumpang yang datang pun tidak kebagian, begitu juga kebersihan toilet terutama pada musim padat (peak season) dan pada jam-jam sibuk.

- 4.a. Pelayanan publik bagi calon penumpang, khususnya tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat adalah menjaga tanggung jawab *Airport Information*. Adapun, kelemahan dari unit ini di antaranya; kurangnya petugas yang menguasai bahasa asing, Inggris, sehingga seringkali terjadi salah pengertian antara petugas dengan customer.
- b. Sementara, fungsi lain dari unit ini adalah memberikan pengumuman mengenai pesawat mendarat dan penumpang masuk ruang tunggu melalui PAS (Public Address System), dengan menggunakan empat bahasa; yaitu Indonesia, Inggris, Arab dan Mandarin. Selain pengumuman penting, unit ini juga dapat memberikan pelayanan pemanggilan terhadap publik maupun penumpang yang datang. Kelemahan lainnya adalah; karena kurangnya koordinasi dengan SOT, maka, pengumuman landing dan penumpang masuk ruang tunggu sering terlambat sehingga tingkat pelayanan pun menjadi tidak maksimal. Tidak hanya itu, akibat kendala teknis, di beberapa tempat suaranya seringkali tidak jelas, sementara, terlalu keras sehingga menimbulkan kondisi yang tidak nyaman di tempat yang lainnya. Complaint terhadap masalah ini sering dilontarkan oleh penumpang dan publik, serta pengguna jasa yang lain.
- 5.a. Seterusnya, sebagai wakil dari Airport General Manager untuk menanggulangi permasalahan operasional tingkat pertama, Tugas *Officer In Charge (OIC)* juga memiliki kelemahan yang patut untuk dicermati; yakni banyaknya permasalahan yang terjadi di Bandara Soekarno Hatta, terutama di terminal, namun dilaporkan ke unit-unit lain, bukan ke OIC. Sebagai contoh, akibat kurangnya informasi Airlines terhadap penumpang, maka, ada penumpang yang marah-marah dan mengamuk karena keterlambatan keberangkatan yang oleh Airlines dilaporkan ke sekuriti dan polisi bukan ke OIC. Selain itu penangkapan yang dilakukan oleh petugas sekuriti terhadap pencuri atau orang-orang yang mencurigakan, juga tidak dilaporkan ke OIC tapi langsung ke Polisi Bandara. Akibatnya, OIC selalu mendapatkan mendapat informasi

yang terlambat, padahal, para pejabat dari PT Angkasa Pura II, Dephub dan wartawan selalu menanyakan segala permasalahan yang terjadi kepada OIC.

- b. Padahal, fungsi pelayanan public OIC sudah banyak berkurang; di antaranya adalah; atas instruksi Direksi PT Angkasa Pura II, maka, pelayanan Pas Bandara sudah diambil oleh Administrator Bandara. Selain itu fungsi pemberian Free PSC (Passenger Service Charge) kepada penumpang yang tidak mampu membayar, misalnya TKI, juga sudah dibatasi.
- c. Fungsi pengawasan pelaksanaan operasional baik di terminal, luar terminal (landside) maupun di airside yang diemban oleh OIC, juga memiliki kelemahan; yakni tidak terpasangnya CCTV seperti yang ada di unit Sekuriti. Oleh karena itu, selain tidak semua tempat dapat di awasi oleh OIC, tidak adanya kendaraan operasional yang bisa ke Airside, karena, mobil dinas masing-masing pejabat OIC sudah dianggap sebagai mobil operasional untuk mengawasi landside maupun airside.

Di Bandara Soekarno Hatta, selain SOT, semua unit-unit operasi pelayanan bandara terdapat pada tiap terminal baik 1, 2 dan 3. Sementara, SOT Terminal 1 dan 2, sejak 2009, digabung di gedung 601 atau gedung utama PT AP II Cabang Soekarno Hatta. Hal ini memiliki kelemahan, mengingat, sebagai unit ujung tombak dan “otaknya” operasi terminal dan sisi udara, namun tidak bisa mengawasi secara langsung kalau ada permasalahan dan kejadian yang muncul di lapangan, seperti di terminal dan sisi udara terutama di Apron dan Runway.

## **SIMPULAN**

Sebenarnya Unit Operasi Pelayanan Bandara merupakan ujung tombak kegiatan operasi bandara, namun, belum diimbangi dengan petugas yang andal dan fasilitas yang memadai. Dari sisi SDM, selain sistem pola karir yang tidak jelas, kadang, ada juga petugas atau pejabat “asal jadi” yang ditempatkan. Hal tersebut terjadi di unit OIC. Pejabat operasi bandara seharusnya diisi oleh orang-orang atau pejabat yang betul-betul professional dalam bidang operasi bandara, akan tetapi, pada kenyataannya, sebagian pejabat OIC bukan merupakan pejabat

karir operasi bandara, melainkan pejabat “buangan” dari unit-unit lain atau karena unitnya sudah dihapus, bahkan “The Ending Post” sebelum pensiun. Begitu juga unit yang lain, terutama unit SOT, sebagai “otak”nya Pelayanan Operasi Terminal sudah seharusnya mempunyai petugas yang andal serta fasilitas yang prima untuk menaikkan citra bandara baik domestik maupun internasional. Ke depan, PT AP II tampaknya mulai menata manajemennya. Hal ini tampak dengan penerimaan pegawai untuk petugas operasi bandara seperti SOT, AMC dan Airport Information dengan pendidikan minimal D3 penerbangan/kebandarudaraan seperti dari OBU STPI Curug, STMT Trisakti dan STP Aviassi.

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

- Ashford Norman, *Airport Operation*, London, McGraw Hill, 1996.
- Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 108/AU/101/Pnb 1984 Tentang Pedoman Pengoperasian Dan Pengalihan Operasi Pelabuhan Udara.*
- Keputusan Menteri Perhubungan no.KM.6/OOT.002/Pnb Tahun 1985 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perum Pelabuhan Jakarta Cengkareng.*
- Lowson Robert, *Strategic Operation And Management*, New York, Routledge, 2002.
- Muhammad Resky, *Airport Operation Management*, Jurusan D3 OBU, Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia, 2011.
- Surat Keputusan Direksi PT AP II Skep no.47/OM/1998 AP II Mengenai Organisasi dan Tata Kerja Cabang Soekarno Hatta Dan Halim Perdanakusuma*
- Terminal Traffic Operation for JIA Project, Airport De Paris, 1985.*
- Undang-undang Penerbangan No.15 Tahun 1992 Mengenai Kebandarudaraan*
- \*Muhammad Resky, pensiunan AP II, sekarang menjadi dosen tamu di STPI Curug dan UMT Tangerang. \*Juliater Simarmata, Dosen STMT Trisakti.*