

ANALISIS PENGAWASAN FASILITAS PADA TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Dhaifina Kaila Haniifah^{1*}, I Made Yudhistira Sulandra², Elfi Amir³, Rany Adiliawijaya
Putriekapuja⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia
Email : yudhiskucay27@gmail.com

Received :
05 November 2025

Revised :
02 Januari 2026

Accepted :
30 Januari 2026

ABSTRAK

*Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) adalah unit penting dalam pemeliharaan fasilitas sesuai SOP. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja petugas AOLT dalam mengawasi fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terminal. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan data primer dari wawancara dan observasi di Bandara Internasional Juanda Surabaya, serta data sekunder dari laporan pengawasan fasilitas. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja patroli dan inspeksi fasilitas oleh petugas AOLT sudah baik, namun masih ada kendala seperti *error* pada *Flight Information Display System (FIDS)*, jam digital mati di pintu keberangkatan, dan kebocoran atap tenant di ruang tunggu. Kendala ini segera ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan AOCC, ATNOS, Mechanical Section, dan pihak terkait lainnya.*

Kata kunci: Kinerja, Petugas AOLT, Pengawasan Fasilitas, Fasilitas

ABSTRACT

Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) is an important unit in facility maintenance in accordance with SOP. This study aims to evaluate the performance of AOLT officers in overseeing the facilities in the departure waiting area of the terminal. The research uses a qualitative method with primary data from interviews and direct observations at Juanda International Airport Surabaya, and secondary data from facility supervision reports. Data analysis is conducted descriptively through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results show that AOLT officers' patrol and inspection of terminal facilities are well executed, but some issues remain, such as errors in the Flight Information Display System (FIDS), non-functioning digital clocks at departure gates, and roof leaks in one of the tenants' areas in the waiting room. These issues are promptly addressed through coordination with AOCC, ATNOS, the Mechanical Section, and other relevant parties.

Keywords: Performance, AOLT Officers, Facility Supervision, Facilities

PENDAHULUAN

Di dalam perkembangan dunia penerbangan yang ada di Indonesia, saat ini warga negara Indonesia banyak yang lebih memilih berpergian menggunakan transportasi udara sebagai alternatif perjalanan jarak jauh dikarenakan dapat mempersingkat waktu, lebih efisien, aman, nyaman dan lebih efektif jika melakukan perjalanan jauh dibanding transportasi lainnya. Dalam menjalankan pelayanan di bandar udara, terkhusus di area Terminal dan *Landside*, bandar udara juanda memiliki suatu unit guna untuk melakukan pemantauan, inspeksi, serta evaluasi secara berkala terhadap kondisi fasilitas yang ada di area Terminal juga *Landside* bandar udara. Unit ini biasa disebut dengan unit AOLT (*Airport Operation Landside and Terminal*) yang mana berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara Unit AOLT (*Airport Operation Landside and Terminal*) memiliki tugas untuk melakukan pemantauan, pencatatan, inspeksi dan evaluasi secara berkala terhadap kebutuhan standar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dan pengguna jasa bandar udara, serta memberikan rekomendasi atau tindakan perbaikan jika ditemukannya ketidaksesuaian atau adanya masalah dalam pelayanan.

Bandar Udara Internasional Juanda mengalami kendala fasilitas yang umum terjadi, yaitu seperti *Flight Information Display System* (FIDS) yang *error*, jam *digital* mati, platform atap diatas *tenant* jatuh/ambruk Flight Information Display System (FIDS) merupakan layar televisi atau sebuah papan informasi yang berada di terminal bandar udara yang berfungsi untuk memeritahukan informasi seperti status kedatangan dan keberangkatan pesawat (*delay*, *cancel*, *on time*), serta perpindahan gate keberangkatan penumpang, dan sering digunakan untuk mengarahkan penumpang dalam perjalanan (Shelly Meilani, 2022). Apabila FIDS ini mati maka akan mempengaruhi pergerakan penumpang dikarenakan

METODE

Pada penelitian ini, metode yang digunakan ialah Systematic Literature Review (SLR). Menurut UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah wilayah darat dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu dan merupakan tempat yang diperuntukan bagi lepas landas dan mendarat pesawat udara, penumpang naik dan turun, dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan keamanan dan keselamatan penerbangan (Gilar Pramudya & Gallis Nawang Ginusti, 2024). Bandar Udara memiliki 2 sisi, yaitu sisi darat (*Landside*) dan sisi udara (*Airside*). *Landside* adalah bagian dari bandar udara yang dapat di akses oleh publik dan mencakup area di luar dan dalam gedung terminal yang tidak langsung berhubungan dengan pergerakan pesawat, atau lebih singkatnya adalah sisi darat untuk tempat interkasi antar penumpang, pengantar/penjemput, dan penyedia layanan darat terjadi, jauh dari area operasional pesawat (Mahendra, 2025). Contohnya parkir kendaraan, terminal Bandar Udara, sedangkan *Airside* adalah tempat dimulainya pengawasan imigrasi, ruang tunggu penumpang (*boarding gate*), *apron*, *taxiway*, *runway*, serta bukan area publik lainnya (ALDI, 2024).

Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Salah satu petugas Bandar Udara yang bertugas untuk memeriksa dan memastikan fungsi dari fasilitas terminal berjalan dengan baik.

Unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) memeriksa fasilitas pribadi dan itu dilakukan setiap hari secara rutin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemaan kerja penjabat saat terjadi pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengaruhnya terhadap kemaan kerja di Unit *Airport Landside and Terminal* (AOLT). Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh PT. Angkasa Pura I, divisi *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) merupakan divisi yang memiliki tugas untuk memastikan keadaan Bandar Udara, menjaga kelancaran, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Khana, 2024).

Sistem Pengawasan adalah serangkaian proses evaluasi terhadap proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan, guna menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan/direncanakan. Kegiatan pengawasan pada umumnya memiliki peran untuk membandingkan akan kondisi yang ada dengan kondisi yang seharusnya terjadi. Apabila dalam prosesnya terjadi penyimpangan/hambatan, dapat segera dilakukan tindakan koreksi. Untuk memperoleh hasil yang lebih efektif, pengawasan ini dilakukan bukan hanya pasca proses, tetapi setiap tingkatan proses. Menurut Atmosudirjo (2006), bahwa pengawasan ialah keseluruhan dari pada kegiatan-kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standart, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Fasilitas di bandar udara merujuk pada keseluruhan infrastruktur, bangunan, peralatan, sistem, dan layanan yang dirancang serta dioperasikan untuk mendukung kegiatan penerbangan sipil, pergerakan penumpang, kargo, dan pesawat terbang. Fasilitas ini esensial untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan operasional bandar udara secara keseluruhan. Fasilitas bandar udara sendiri dikelompokkan menjadi dua area utama, yaitu fasilitas sisi udara dan fasilitas sisi darat. Untuk fasilitas sisi udara sendiri adalah area yang terbatas dan langsung berhubungan dengan operasional pesawat, yang mana jika ingin memasuki area ini harus memiliki izin khusus. Contoh dari fasilitas sisi udara adalah *runway, taxiway, apron, hanggar, ILS, ATC Tower*. Sedangkan untuk fasilitas sisi darat adalah area bandar udara yang bisa di akses oleh publik dan melayani kebutuhan penumpang serta pengunjung baik sebelum atau sesudah mereka melewati proses keamanan dan imigrasi. Contoh dari fasilitas sisi darat adalah kantor maskapai, area *drop-off* dan *pick up, café*, area transportasi umum, toilet, area *check-in*, lobi kedatangan/keberangkatan, restoran, toko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala yang ditemui oleh petugas AOLT dalam pengawasan fasilitas terminal 2 bandar udara internasional Juanda Surabaya. Petugas AOLT menerapkan pengawasan fasilitas pada bandar udara didasarkan pada prinsip *zero accident* yaitu untuk mengatasi kemungkinan terjadinya insiden kecelakaan pada lokasi kerja, khususnya pada fasilitas-fasilitas yang ada di area terminal 2. Pengawasan fasilitas harus dilakukan dengan teliti, dikarenakan hal ini sangat berkaitan dengan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Maka dari itu pentingnya dilakukan pengawasan pada setiap fasilitas bandar udara guna memastikan bahwa fasilitas yang digunakan oleh penumpang dalam kondisi yang siap untuk digunakan. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh petugas AOLT sebagai berikut:

1. **Tampilan FIDS mengalami *trouble/error***

Kendala pertama yaitu tampilan FIDS (*Flight Information Display System*) yang ditemukan penulis adalah kerusakan tampilan pada layar FIDS.



Gambar 1 1 FIDS Trouble

Pada Gambar 1.1, *system* pada *FIDS* monitor yang berada di area terminal 2, baik kedatangan ataupun keberangkatan mengalami *System Down Siopskom* dan menyebabkan *error* dan layar menjadi *blank*. Hal ini mengakibatkan pergantian jam dan *remarks schedule* menjadi terhambat, sehingga sering mendapatkan *complain* dari pihak maskapai dan penghambat penyampaian informasi kepada pengunjung dan penumpang.

2. **Time *Digital* yang mati di area ruang tunggu**

Pada kendala ini ditemukan oleh penulis saat melakukan sedang melakukan patroli di area ruang tunggu, yang mana *time digital* pada area ruang tunggu mati.



Gambar 2 1 Display Time yang mati

Hal ini mengakibatkan penunjukan waktu di area pintu keberangkatan tidak hidup, yang mana menyebabkan penumpang atau bahkan petugas yang sedang berkerja tidak mengetahui jam berapa, dan penumpang kebingungan akan jam keberangkatan.

3. **Platform atap *tenant* rubuh**

Pada kendala ini terjadi ketika aktivitas keberangkatan telah selesai di malam hari, yang mana atap di atas salah satu *tenant* rubuh.



Gambar 3 1 Atap tenant roboh

Hal ini mengakibatkan kerugian dari segi material dikarenakan bisa membahayakan nyawa seseorang dikarenakan apabila tertimpa seseorang dibawahnya sehingga menyebabkan luka-luka pada orang tersebut, dan bisa berdampak pada *tenant* yang berada di bawahnya juga bisa tertimpa dari rubuhan puing-puing atap tersebut sehingga bisa membuat *tenant* dibawahnya menjadi rusak.

4. Tindak Lanjut Penanganan Temuan Hasil Pengawasan Oleh Petugas *Airport Operation Landside and Terminal* Pada Fasilitas di Area Terminal Bandar Udara Internasional Juanda

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas AOLT di terminal, tindak lanjut yang harus dilakukan adalah yang pertama harus memastikan kendala yang terjadi pada fasilitas yang ada di area terminal, apakah kendala tersebut dapat berakibat fatal atau tidak, kedua, petugas AOLT melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk menindaklanjuti kerusakan yang ada. Dan untuk tindak lanjut yang harus dilakukan sebagai berikut:

5. Tindak lanjut tampilan layar FIDS yang mengalami *Trouble/Error*

Jika pada layar FIDS mengalami *trouble* atau mengalami *System Down Siopkom*, maka petugas *Airport Operation Landside and Terminal* akan berkoordinasi dengan menghubungi pihak *Airport Technology Network Of Support (ATNOS)* yang bertugas untuk memperbaiki dan menangani layar tersebut hingga tuntas dan bisa digunakan seperti semula.

6. Tindak lanjut apabila *time digital* mati

Jika *time digital* di area terminal mengalami *error* atau mati, maka tindakan yang dilakukan oleh petugas AOLT sama seperti tindak lanjut FIDS, yaitu dengan mengkoordinasi dengan pihak ATNOS untuk memperbaiki jam digital tersebut sehingga jam tersebut dapat digunakan seperti biasanya.

7. Tindak lanjut platfrom/atap yang jatuh

Tindakan yang dilakukan oleh pihak AOLT terkait atap yang roboh/jatuh adalah dengan menghubungi pihak teknisi dari pihak *mechanical section* agar segera diperbaiki agar tidak menimbulkan korban akibat dari atap yang jatuh dan mengosongkan area sekitar agar tidak adanya korban.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di area terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama melaksanakan pengawasan rutin terkait kendala yang terjadi di lapangan, adanya temuan kendala yang ditemui pihak AOLT saat melaksanakan patroli, yaitu tampilan FIDS yang *error* atau *blank*, platfrom/atap roboh, dan *digital time* yang mati. Tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas AOLT dalam menangani temuan kendala dan permasalahan tersebut adalah berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti personel ATNOS, AOCC, dan *Mechanical Section*.

DAFTAR PUSTAKA

- ALDI, M. R. (2024). ... *Alat Audiosonik Pengusir Burung Guna Menunjang Kegiatan Di Sisi Udara Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. <http://repository.poltekbangplg.ac.id/id/eprint/357/%0Ahttp://repository.poltekbangplg.ac.id/id/eprint/357/6/Similitary.pdf>
- Broadcast, S., Perum, D. I., & Cabang, L. (2024). *No Title*. 9(4), 352–366.
- Makassar, P. P., & Pi, R. (2022). *Rancangan Receiver Automatic Dependent Surveillance Broadcast menggunakan Flightware Prostick Plus dan Rasperry PI di Politeknik Penerangan Makassar Design of Receiver Automatic Dependent Surveillance Broadcast based Flightware Prostick Plus and Rapserry PI at Politeknik Penerbangan Makassar*. 5, 95–103.
- Gilar Pramudya, & Gallis Nawang Ginusti. (2024). Analisis Pengawasan Fasilitas Bandar Udara oleh Unit Terminal Inspection Service pada PT.Angkasa Pura II Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 347–369. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1310>
- Khana, I. F. (2024). *Terminal Di Bandar Udara Internasional Zainuddin*. 2(9), 1222–1230.
- Mahendra, A. (2025). *Pengaruh informasi signage terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan bandar udara adi soemarmo boyolali tugas akhir*.
- Shelly Meilani. (2022). Studi Implementasi Flight Information Display System (FIDS) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2913–2930. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.484>
- Siregar, G. K., Rosmayanti, L., Penerbangan, P., & Curug, I. (2024). *APPROACH CONTROL SURVEILLANCE TERHADAP PEMANDUAN LALU LINTAS PENERBANGAN BERBASIS PERFORMANCE-*. 12(3).
- Sonhaji, I., Handayantri, D., Penerbangan, P., & Curug, I. (n.d.). *PENGARUH PENERAPAN FLIGHT PROCEDURE BERBASIS PBN TERHADAP KINERJA ATC DI PERUM LPPNPI CABANG DENPASAR*. 16(1), 288–297.
- Steven, E., & Anggraini, D. (2025). *PEMANFAATAN SPACE-BASED DALAM OPTIMALISASI LAYANAN RUANG*. 8, 5524–5538.
- Yousnaidi, R. S., Passarella, R., Kurniati, R., & Arsalan, O. (2023). *Assessing Automatic Dependent Surveillance-Broadcast Signal Quality for Airplane Departure Using Random Forest Algorithm*. 64–71.
- ALDI, M. R. (2024). ... *Alat Audiosonik Pengusir Burung Guna Menunjang Kegiatan Di Sisi Udara Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. <http://repository.poltekbangplg.ac.id/id/eprint/357/%0Ahttp://repository.poltekbangplg.ac.id/id/eprint/357/6/Similitary.pdf>