

## KAJIAN KUALITAS PELAYANAN UNIT AIRPORT OPERATION CONTROL CENTER DI BANDAR UDARA SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN

**M. Budi Kuntjoro. S.Ip .MSi<sup>1</sup> Drs. Sunarno , MM<sup>2</sup> Victor E.J Simamora<sup>3</sup>**

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug - Tangerang

### ABSTRAK

Unit Airport Operation control center (AOCC) adalah unit yang berfungsi sebagai pusat kendali dari pengoperasian dan pemberian pelayanan informasi kepada pengguna Jasa di bandara udara. Unit Airport operation control center ini berada di bawah divisi Airport Operation Departemen Head, tugas yang dilakukan oleh unit AOCC antara lain, sebagai penyedia Alokasi parkir pesawat, pemberian informasi gate keberangkatan dan kedatangan untuk penumpang, dan mengatur alokasi parkir pesawat dan Baggage Handling System (BHS). Dalam pelaksanaan tugasnya ternyata ditemukan beberapa pelayanan yang diberikan kepada penumpang kurang optimal dan kurang berjalan dengan baik, hal ini disebabkan kurangnya hubungan koordinasi dan komunikasi antara unit Airport operation control dengan unit terkait, seperti Aviation security, Ground handling, Maskapai, Teknik Umum, Mekanikal, Air Traffic controller dan Apron movement control. Dalam pengoperasian suatu bandara unit ini memiliki keterkaitan yang sangat penting dalam pengoperasiannya. Tapi karena kurangnya hubungan, koordinasi dan Komunikasi dari setiap unit mengakibatkan pelayanan dari setiap unit menjadi berkurang.

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis menggunakan landasan teori dari PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan untuk pengguna jasa di bandar udara, KP 280 tahun 2015 tentang tata cara pengalokasian *slot time* dan KP 38 tahun 2017 tentang *Apron management service*, dan Annex 14, *Aerodromes, Apron Management Service Coordination, 5th edition, chapter 9 "Recommendation – When warranted by the volume of traffic and operating condition, an appropriate apron management service should be provided on an apron by an aerodrome ATS unit, by another aerodrome operating authority, or by a cooperative combination of these"*, dalam regulasi ini membahas tugas tugas dari unit Airport operation control center dan Fungsi dari unit airport operation control center. Dalam hal ini penulis ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa di bandara dari masalah yang ditemukan, dengan menerapkan solusi penerapan konsep "*Airport collaborative decision making*" (ACDM) dimana konsep ini adalah konsep yang di pakai di bandar udara maju.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Unit Airport Operation Control Center.

### ABSTRACT

*Indonesian Civil Aviation Institute Curug Tangerang have a new aviation engineering building. In this study author discusses the reliability of the existing electrical installation network in the new aviation engineering building which is useful to see the reliability of the electrical installation security in new aviation engineering building. The current condition of existing installation in the aviation engineering building is assumed new as the aviation engineering building is completed in 2016.*

*So the installation in this building has not been known wheter it is safe during the teaching and learning process of cadets. Then in case of excessive current the safety may not be able to hold it like MCB, MCCB, cable and grounding. So here author will assess whether the reliability of the existing electrical installation in the new aviation engineering building is safe or not so it is not disturb the learning procces of cadets.*

**Keywords:** *electrical network, new aviation engineering building, ICAI*

## I. PENDAHULUAN

Bandar udara menurut Pasal 1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009, tentang penerbangan 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 antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang adalah bandar udara yang melayani penerbangan untuk Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Bandar udara ini dioperasikan pada tanggal 6 Agustus 1997. Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang ini dikelola bawah pengelolaan PT. (Persero) Angkasa Pura I (*PP14 tahun 1992*), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang bergerak dalam bidang jasa kebandarudaraan.

Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang juga merupakan pintu perdagangan yang besar untuk perkembangan perekonomian di Kota Balikpapan bahkan untuk provinsi Kalimantan Timur, dan melihat potensi yang begitu besar dari kota Balikpapan tersebut maka Pemerintah pun sangat fokus dengan perkembangan dari pembangunan Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang dengan mendukung pembangunan Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang.

Terkait hal tersebut di atas, yang menjadi tanggung jawab penyelenggara bandar udara dalam hal kebutuhan dan pelayanan penumpang dan pengguna jasa bandar udara adalah unit Airport Operation Control Center yang berperan dalam Fungsi utama Operasional bandara, dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dan Airlines.

Unit Airport Operation Control Center (AOCC) merupakan bagian terdepan dalam mengawasi dan mengontrol segala permasalahan dan merupakan pusat kendali dari pengoperasian Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang dalam pelayanan penumpang jasa bandar udara. Dalam Unit Airport Operation Control Center

(AOCC) ini ternyata memiliki kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dan maskapai, namun ditemukan masalah dimana ternyata ditemukan beberapa masalah dalam koordinasi dan *Miss communication* dengan unit darat atau Ground handling dimana apabila terjadi perpindahan parking stand pesawat yang tidak direncanakan ditemukan bahwa petugas marshalling tidak berada ditempat. Penulis juga melihat bahwa dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai penyedia alokasi *parking stand* pesawat, yang berdasarkan pada *Slot Time* yang ada, pembuatan Alokasi *parking stand* terkendala setiap harinya dikarenakan harus menunggu email dari setiap frop maskapai dalam memberikan data informasi pesawat dan rute yang beroperasi pada keesokan harinya, ini membuat kegiatan penyediaan alokasian *parking stand* terkendala dan waktunya terkadang sangat sedikit dalam alokasi parking stand.

Penulis juga melihat bahwa Petugas AOCC yang harusnya fokus kerjanya berfokus pada pengawasan pesawat udara dan memberikan ON Block dan Off Block untuk pesawat udara diberikan tugas tambahan yaitu menerima telepon oleh unit-unit seperti Frop Maskapai, *Customer Service*, Administrasi dan *Protocoler* pejabat yang ingin menanyakan *Estimate* kedatangan pesawat udara. Hal ini membuat personil AOCC kadang tidak fokus dan akhirnya terlewat dalam memberikan waktu ON Block dan OFF Block pada pesawat Udara. Penulis juga merasa unit AOCC bukan hanya sebagai pusat kendali dalam pengoperasian Bandar Udara namun AOCC juga harus mejadi suatu unit pengambilan keputusan dalam hal apapun yang terkait dalam pengoperasian bandar udara yang melibatkan unit-unit terkait pada pengoperasian bandar udara. Melihat kejadian tersebut penulis berusaha untuk menganalisa permasalahan dan sistem pelayanan dan membahas kemudian mendapatkan alternatif-alternatif atau solusi melalui pendekatan manajemen kebandar-udaraan dengan menuangkan pemikiran melalui penulisan ilmiah mengangkat judul “**Kajian Kualitas Pelayanan Unit Airport Operation Control Center di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan**”

## II. LANDASAN TEORI

### Pengertian Kajian

Dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi III penerbit Balai Pustaka (2002) kajian adalah belajar, mempelajari, memeriksa, menyelidiki, mempertimbangkan, ataupun menguji suatu perkara atau suatu objek untuk mengetahui kinerja yang ada.

Penulis ingin mengkaji permasalahan kualitas pelayanan Airport operation control center, dimana perlu adanya kajian demi meningkatkan kualitas dari Fungsi kualitas pelayanan dari Unit Airport operation control center

### Pengertian Bandar Udara

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 33, tentang penerbangan, yang dimaksud dengan 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 pemindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Annex 9, Facilitation, Bab I, Definisi dan Penerapan, Bandar udara internasional adalah: “Any airport designated by the Contracting state in whose territory it is situated as an airport of entry and departure for international air traffic, where are formalities incident to customs, immigration, public health, animal, and quarantine and similar procedures are carried out.”

Dalam terjemahan bebasnya berarti: Setiap bandar udara yang berada di wilayah negara anggota dan ditetapkan oleh negara yang bersangkutan sebagai bandar udara bagi kedatangan dan keberangkatan penerbangan internasional dimana ketentuan-ketentuan tentang kepabeanan, imigrasi, kesehatan, karantina hewan dan tumbuh – tumbuhan serta prosedur sejenis dilaksanakan.

Wilayah bandar udara di bagi menjadi dua

1. Sisi Darat / Land side, Bagian dari Bandar udara yang terbuka atau terbatas untuk umum.
2. Sisi Udara / Air side, Bagian dari bandar udara untuk operasi pesawat udara dan

segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan untuk umum.

### Pengertian Pelayanan, Kualitas dan Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam buku Manajemen pemasaran Edisi 11 dan kualitas pelayanan karangan Muhtosin Arif halaman 24 cetakan 2005 penerbit Indeks, menjelaskan pelayanan adalah “setiap kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan dari suatu kelompok kepada kelompok lainnya, merupakan hal penting dan tidak menghasilkan kepemilikan dari suatu apapun”.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa layanan bukan merupakan produk barang yang dapat bertahan lama, tetapi kepuasan pengguna layanan yang bersifat sesaat yang sangat subjektif memerlukan sensitivitas yang tinggi. Tertuang dalam kamus besar Bahasa Indonesia Edisi III penerbit Balai Pustaka 2002, dinyatakan bahwa pengertian pelayanan adalah “cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan”.

Dalam buku 10 Prinsip kepuasan pelanggan pada halaman 23 cetakan tahun 2002 penerbit Elex media Komputindo karangan Handi Irawan, pelayanan menurut Goetsh dan Davis (1994) bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

#### 2. Pengertian Kualitas

Sementara Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah “keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai berkualitas apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Menurut Deming, Tujuan Kualitas yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sekarang dan di masa depan.

#### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan/keuntungan yang ditawarkan dari suatu kelompok kepada kelompok lainnya

untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat dengan memperoleh imbalan.

Salah satu fungsi pengelola Bandar udara tertuang dalam anggaran Dasar PT. (Persero) Angkasa pura I yaitu penyediaan, pengolahan, perusahaan dan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa keselamatan penerbangan dalam arti seluas-luasnya dan usaha-usaha lain yang mempunyai hubungan dengan kebandarudaraan.

Melalui buku Airside Safety Regulation Tata-Tertib Bandar Udara, Bab I, Pasal 1 (45) pelayanan bandar udara adalah "Jasa yang di sediakan atau diberikan oleh bandar udara". Dengan demikian penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana di bandar udara merupakan salah satu upaya pemenuhan fungsi perusahaan dalam rangka memberikan pelayanan jasa Bandar Udara. Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa (Hutasoit, 2011:57). Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat. Jasa yang memiliki kualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 175).

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Terdapat lima macam perspektif kualitas, yaitu (Tjiptono, 2011: 168):

- a. *Transcendental approach*, Kualitas dipandang sebagai innate excellence, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
- b. *Product-based approach*, Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

- c. *User-based approach*, Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya perceived quality) merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- d. *Manufacturing-based approach*, Kualitas sebagai kesesuaian/ sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
- e. *Value-based approach*, Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

#### **Airport Operation Control Center (AOCC)**

Unit Airport Operation Control Center yang berada di bawah Departemen Airport Operation, dan dibawah oleh Section Airside ini merupakan suatu unit yang merupakan Center atau pusat dari Informasi, Pelayanan dan Pengaturan di bandar udara dimana Pelayanan dan pengawasan Penumpang dan pesawat udara adalah tugas utama dari unit Airport Control center ini.

Dimana pusat dari pengoperasian bandara dan pelayanan di bandara kepada penumpang dan pesawat udara dilakukan di unit Airport operation control center (AOCC). AOCC (Airport Operation Control Center) adalah titik sentral bandara di mana seluruh data dan komunikasi operasional yang diperlukan untuk manajemen harian dan koordinasi kegiatan Airside (sisi udara), Landside (sisi darat) dan Terminal secara aman dan efisien dikumpulkan, diolah, disajikan kemudian diproses dan disebarkan kembali kepada stakeholder serta membahas berbagai perkembangan dan kendala operasional untuk mencari solusi secara bersama - sama dan menghasilkan sebuah keputusan. Unit AOCC di bagi atas dua bagian yaitu bagian Landside Dan Bagian Airside dimana keduanya memiliki fungsi pelayanan yang sangat terutama dalam Bandara.

Bentuk kegiatan pelayanan unit Airport Operation Control Center dalam uraian Tugas pokok adalah:

1. Menyiapkan *aircraft parking stanf allocation* terlebih dahulu, untuk memudahkan pemarkiran dan handling pesawat udara bersangkutan.
2. Mengadakan pengaturan terhadap *engine run up, aircraft towing*, memonitor *start up clearance* yang diberikan control tower untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran lalu lintas di apron.
3. Menyediakan *marshaller* dan *follow me service*.
4. Memberikan/menyebarkan informasi kepada para operator mengenai hal-hal yang berkaitan dengan adanya suatu kegiatan yang sedang berlangsung terhadap kegiatan operasi lalu lintas di apron.
5. Menyediakan dukungan dan bantuan bagi pesawat udara yang sedang dalam keadaan emergency.
6. Membuat/mengadakan suatu peraturan security seperti identifikasi bagasi di parking stand, dll.
7. Mengadakan control terhadap disiplin di apron dengan mengeluarkan ketentuan/aturan yang berkaitan dengan pengemudi dan kendaraan yang beroperasi di apron.
8. Menjamin kebersihan apron dengan melaksanakan dan menetapkan suatu program inspeksi dan standar pencemaran yang ketat.
9. Menjamin bahwa kondisi fasilitas penunjang di apron selalu dalam keadaan baik setiap saat.
10. Mengoperasikan dan mengatur Visual Information Display System (VIDS) di daerah terminal bandar udara.
11. Dan memberikan *Anouncement* kepada penumpang tentang suatu keadaan tertentu.

### **Pengertian Koordinasi**

Menurut James D. Monney memberikan pengertian koordinasi sebagai: *“the orderly arrangement of group effort, to provide unity of action in the pursuit of a common purpose.”* (Pengaturan usaha kelompok orang secara teratur untuk menciptakan kesatuan dalam mengusahan tercapainya suatu tujuan bersama.)

Sedangkan menurut E.F. L. Brench dalam bukunya yang berjudul *The Principle and practice of Management,*” Pengertian koordinasi diartikan sebagai berikut yaitu: *“Balancing and keeping the team together, by ensuring a suitable allocation of working activies to the various member, and seeing that these are performed with due harmony among the meber themselves”*. (menyeimbangkan dan mengeratkan tim, dengan memberikan alokasi kegiatan bekerja yang sesuai kepada masing – masing anggotanya, dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya antara para anggota itu sendiri.)

Menurut arahnya koordinasi di bedakan menjadi dua macam, yaitu koordinasi vertikal dan koordinasi horizontal (Soekarno K.; 1975 53-54).

1. Koordinasi vertikal, adalah tindakan atau kegiatan penyatuan / pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan – kegiatan unit – unit / satuan- satuan kerja yang berlangsung ada dibawah wewenang dan tanggung jawabnya.
2. Koordinasi Horizontal, dibedakan menjadi dua, yaitu *interdisciplinary* dan *interrelated*.
  - a. Koordinasi interdisiplinary, adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan / menyatukan tindakan untuk mewujudkan disiplin antar unit yang satu dengan yang lain, baik secara internal maupun secara eksternal paa unit-unit yang mempunyai tugas yang sama.
  - b. Koordinasi Interrelated, adalah koordinasi antar badan, instansi / lembaga yang fungsinya satu sama lain saling bergantung atau mempnyai kaitannya secara internal maupun eksternal.

Tujuan utama daripada Koordinasi adalah untuk menghindari bahaya spesialisasi dalam organisasi. Spesialisasi akan menimbulkan akses-akses negatif sebagai berikut:

1. Dengan spesialisasi orang akan semakin mengkonsentrasikan dirinya dalam bidang tertentu. Orang akan membenamkan diri dalam suatu bidang tertentu, dalam cara kerja yang semakin sempit sehingga hubungan antar tugasnya sendiri dengan tugas pegawai lain tidak tampak lagi.
2. Orang hanya merasa bertanggungjawab kepada spesialisasinya.

3. Masing-masing pejabat (para spesialis) merasa bidang tugasnya yang paling menentukan, paling penting, atau paling vital sehingga meremehkan bagian unit yang lain.
4. Semakin mendalam seorang dalam pengkhususan (spesialisasi). Semakin tidak mampu ia memahami implikasi sosial dari apa yang dikerjakan.

### **Pengertian Keselamatan Penerbangan**

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009 Tentang penerbangan “Keselamatan penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.” Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan:

Pasal 1:

- (1) Keamanan dan keselamatan Penerbangan adalah suatu kondisi untuk mewujudkan penerbangan dilaksanakan secara aman dan selamat sesuai dengan rencana penerbangan.
- (3) Keselamatan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya.

Pasal 35:

Untuk kepentingan keamanan dan keselamatan Bandar Udara, penyelenggara Bandar udara menetapkan batas sisi darat dan sisi udara serta mengatur penggunaannya.

Pasal 36:

- (1) Penetapan serta penggunaan sisi darat dan sisi udara sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 dilakukan dengan memperhatikan:
  - a. Keamanan dan keselamatan Penerbangan.
  - b. Kelancaran operasi penerbangan.
  - c. Kelancaran pelayanan jasa kebandarudaraan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan dan penggunaan sisi udara sebagaimana dimaksud dalam pasal (1), diatur dengan keputusan Menteri.

Sedangkan pengertian daripada keselamatan sisi udara sendiri adalah: Dalam surat keputusan Direktur Jenderal Udara Nomor: SKEP /140/VI/1999, tanggal 12 November 1985 tentang peraturan dan Tata tertib bandar udara, pengertian sisi udara (Air Side) adalah bagian di bandara udara untuk operasi pesawat udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik.

Keselamatan sisi udara adalah keadaan yang terwujud di wilayah sisi udara dari penyelenggaraan operasi penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya.

### **Pengertian Airport Collaborative Decision Making**

ACDM merupakan konsep dan proses kolaborasi antar pemangku kepentingan di bandara untuk saling berbagi informasi kepada pihak dan waktu yang tepat. Konsep ACDM ini memiliki kegunaan untuk meningkatkan utilitas sumber daya bandara dan mengurangi tingkat keterlambatan tanpa memerlukan teknologi baru.

Dimana konsep ini sangat mengutamakan pengambilan keputusan ataupun pengambilan kebijakan dengan melibatkan unit-unit terkait di dalam kegiatan operasi penerbangan sehingga setiap tindakan ataupun pengambilan keputusan bisa di sepakati hasil yang sesuai dan tidak saling merugikan unit-unit terkait dan bahkan bisa mengidentifikasi suatu masalah, mencari solusi bersama membuat penerapan solusi dan mengevaluasi suatu solusi untuk memberikan Peningkatan kinerja yang terbaik untuk kinerja dan pelayanan di Bandar Udara.

### **III. PEMBAHASAN**

Dari pemaparan oleh para ahli di atas maka penulis berusaha melakukan pemecahan masalah koordinasi antara unit Airport Operation Control Center dengan unit terkait sebagai berikut

#### **Penerapan Airport Collaborative Decision Making (ACDM)**

ACDM merupakan konsep dan proses kolaborasi antar pemangku kepentingan di bandara untuk saling berbagi informasi antara

pihak terkait dalam pengoperasian bandar udara secara real time dan mengambil keputusan bersama secara *win - win solution* untuk kepentingan dan kepuasan bersama.



Gambar 1: Skema pemberian, pembagian informasi dan koordinasi menurut Airport Collaborative Decision Making

Konsep ACDM ini memiliki kegunaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya bandara dan mengurangi tingkat keterlambatan tanpa memerlukan teknologi baru. Dimana konsep ini sangat mengutamakan pengambilan keputusan ataupun pengambilan kebijakan dengan melibatkan unit unit terkait di dalam kegiatan operasi penerbangan, sehingga setiap tindakan ataupun pengambilan keputusan bisa di sepakati dan mendapat hasil yang sesuai dan tidak saling merugikan unit unit terkait dan bahkan bisa mengidentifikasi suatu masalah, mencari solusi bersama membuat penerapan solusi dan mengevaluasi suatu solusi untuk memberikan peningkatan kinerja yang terbaik untuk kinerja dan pelayanan di bandar udara.

Maka penulis ingin merubah sistem koordinasi setiap pemangku kepentingan dari unit unit terkait, untuk bergabung dalam satu kesatuan dengan meningkatkan kualitas Airport Operation Control Center, dengan menggabungkan unit unit terkait kedalam Airport Operation Control. Sebagai pusat kendali seharusnya Airport Operation Control memiliki tanggung jawab, dan menjadi suatu pusat dari pengoperasian suatu bandar udara, jika melihat dari contoh bandara lain

Penerapan *Airport collaborative decision making* adalah dimana unit unit terkait dalam pengoperasian suatu bandar udara saling bersinergi dalam menerima dan membagikan informasi dari setiap unit yang menunjang kualitas pelayanan, yang penting bagi berfungsinya AOCC yang efektif adalah sistem operasi bandara terpusat yang akan menggabungkan semua sistem IT di seluruh unit terkait bandara dan para pemangku kepentingan menjadi satu struktur yang kokoh dan memberikan semua informasi yang dibutuhkan di ujung jari manajemen bandara. Sistem ini akan memanfaatkan data real-time dari berbagai pemangku kepentingan, yang memungkinkan pengambilan keputusan lebih proaktif dan tepat. Serta jika ditemukan suatu masalah dari salah satu unit yang beresiko mengganggu operasi suatu penerbangan maka dibutuhkan koordinasi dalam mencari solusi dan pemecahan suatu masalah di bandar udara, hal itu memberikan beberapa keuntungan antara lain :

1. Peningkatan Performa dari Setiap Unit  
Dalam penggunaan sumber daya adalah dimana Peningkatan Performa Kerja dari setiap unit yang terlibat semakin menjadi lebih baik, hal itu terjadi karena semua pengambilan keputusan melibatkan seluruh unit, dan data-data yang menunjang performa dari seluruh unit terkait tersedia dan *ter-update* setiap saat.
2. Pengambilan Keputusan  
Pengambilan keputusan dalam suatu kejadian atau masalah tertentu dalam bandar udara menjadi lebih baik, karena koordinasi antara setiap unit bisa dilakukan dengan cepat dan tepat hal itu semua karena setiap unit berada dalam satu ruangan. Sehingga rapat kecil dan pengambilan keputusan dilakukan dengan cepat.
3. Antisipasi  
Dalam hal antisipasi Unit Airport Operation Control harus mengantisipasi kejadian tak terduga dari sistem pelayanan di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, dalam hal yang berpengaruh pada faktor Teknik dan Non Teknikal dalam penerbangan.
4. Memberikan Kualitas Pelayanan Terbaik  
Dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik, kekompakan dan kesatuan Misi dan Visi dari Unit Airport Operation Control Center dan unit terkait yang baik akhirnya

berdampak pada peningkatan kualitas operasi dan pekerja, yang secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan untuk para penumpang di bandar udara.

Untuk bisa menerapkan konsep Airport Colaborative Decision Making yang terbaik maka kegiatan koordinasi dan hubungan dengan unit terkait yang terkait dalam kegiatan Operasi disatukan dalam kesatuan Airport Operation Control Center dalam satu ruangan dan satu organisasi, sehingga kegiatan dalam bandar udara termonitor dan bisa saling berhubungan dan mencari solusi dengan berprinsip pada *Win-Win solution* sehingga setiap kegiatan dan informasi saling terkait dan tidak adanya miss communication antara unit terkait berikut adalah sistem koordinasi unit terkait dan Airport Operation Control Center



Gambar 2: Skema struktur organisasi Unit Airport Operation Control Center dengan Konsep Airport Colaborative Decision Making.

Dengan penerapan struktur organisasi yang baru dengan berdasarkan atas Konsep Airport Colaborative Decision Making maka, Unit Airport Operation Control Center bukan lagi menjadi salah satu unit yang hanya dibawah oleh personil dari PT. Angkasa Pura 1 Persero, tapi melibatkan semua unit terkait untuk mengambil bagian dalam pengaturan dan keputusan dalam kegiatan operasi di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, penambahan unit-unit terkait kedalam Airport Operation Control Center ini menjadikan fungsi dan perannya menjadi pusat kendali penuh atas segala sesuatu kegiatan yang berada pada Bandar udara, konsep ini membuat perwakilan dari pemangku kepentingan sari setiap unit terkait dalam bandar udara berdinis dalam Airport Operation Control Center dan sebagai penerima informasi dari personil lapangan dan pemberi info kesetiap bagian di lapangan, serta sebagai perwakilan dalam pengambilan keputusan dalam setiap permasalahan yang perlu

untuk kegiatan operasi. Diharapkan integrasi dari setiap unit menjadi lebih baik yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara. Penerapan konsep ini membuat Airport Operation Control Center ini tidak dikelola lagi oleh Airport Operation Departemen Head tetapi langsung dibawah pimpinan *Airport Duty Manager* sebagai perpanjangan tangan dan pemangku kepentingan kegiatan operasi lapangan di bawah tanggung jawab langsung dari *General Manager* (kepala bandar udara), dan *Airport Duty Manager* sebagai pimpinan langsung dalam operasi Airport Operation Control Center yang baru. Perubahan konsep strukturual pada Airport Operation Control Center ini diharapkan kegiatan Airport Operation Control Center menjadi lebih baik dan optimal dengan kualitas pelayanan yang semakin membaik.

Dari pemaparan fungsi dari penerapan konsep Airport Colaborative Decision Making di Bandar Udara Sultan Aji muhammad Sulaiman Sepinggan maka penulis memaparkan hasil dari penerapan konsep Airport Colaborative Decision Making pada unit terkait di bandar udara sebagai berikut:

### 1. Aviation Security

Penumpang yang sebenarnya menggunakan garbarata saat turun dari pesawat harus berjalan jauh atau harus menggunakan bus ketika ada perubahan *parking stand* pesawat udara yang datang, hal itu dikarenakan penumpang masuk ke terminal kedatangan tidak dibuka oleh personil AVSEC, permasalahan trsebut di sebabkan oleh kurangnya koordinasi antara unit AVSEC dan Airport Operation Control Center dalam hal informasi perubahan parking stand, maka pemecahan masalahnya adalah dengan perubahan sistem koordinasi dengan berdasarkan konsep *Airport Colaborative Decision Making*, personil AVSEC yang bertugas di dalam AOCC akan mengantisipasi info perubahan parking stand dengan segera memberikan informasi perubahan segera ke personil di lapangan, serta melihat keadaan apabila ada kemungkinan peubahan terjadi lagi sehingga info perubahan atau keadaan tertentu dari setiap unit terkait di AOCC bisa segera di infokan ke personil AVSEC di lapangan dengan tugasnya AVSEC yang ada di AOCC.

## 2. Ground Handling

Permasalahan yang terjadi adalah pelayanan handling pesawat udara yang terlambat dikarenakan karena petugas Ground Handling yang *standby* di *parking stand* yang salah hal itu disebabkan kurangnya koordinasi antara unit AOCC dengan Ground Handling dalam hal informasi perubahan *parking stand*. Maka pemecahan masalah tersebut adalah pada penambahan Petugas Ground Handling pada unit AOCC dengan konsep koordinasi Airport Collaborative Decision Making, maka petugas Ground handling yang bertugas di AOCC bisa segera menginfokan perubahan parking stand kepada petugas Lapangan agar tidak terjadi lagi kejadian petugas Ground Handling yang bersiap di *parking stand* yang salah, dan salah satu kelebihan adalah petugas Ground Handling bisa lebih siap untuk memberi pelayanan *Handling* pesawat karena informasi kedatangan pesawat dari maskapai dan ATC operator di AOCC bisa dipakai untuk kesiapan personil Ground Handling di lapangan.

## 3. Airline (operator)

Permasalahan yang ada adalah tidak adanya informasi dari airline tentang permasalahan dalam hal penumpang, crew ataupun teknik yang berakibat pada keterlambatan penerbangan pesawat. Hal itu membuat alokasi parking stand menjadi berubah dan merugikan unit terkait. Dengan penerapan konsep Airport Collaborative Decision Making, petugas airline yang bertugas di AOCC akan menerima informasi dari petugas di lapangan serta bandara asal apabila ada masalah terhadap pesawat ataupun pada crew yang berpotensi kepada keterlambatan penerbangan, informasi tersebut akan dibagikan kepada unit terkait di AOCC untuk segera ditemukan solusi terbaik dan menghindari permasalahan yang tidak diinginkan, dengan penerapan ACDM ini Airline pun diuntungkan karena bisa mengetahui secara cepat pengaturan *Gate* dan *Parking stand* untuk pesawat mereka yang datang.

## 4. Teknik Umum

Terganggunya pergerakan pesawat yang disebabkan oleh adanya petugas Teknik Umum yang melakukan inspeksi atau perbaikan di daerah *parking stand* tanpa adanya koordinasi dengan unit terkait dan Airport Operation Control Center. Membuat alokasi pengaturan parkir pesawat berubah, hal

itu akhirnya merugikan unit terkait dan menganggunya penerbangan di bandar udara. Dengan penerapan Airport Collaborative Decision Making, petugas Teknik Umum yang bertugas di AOCC akan memberikan informasi jadwal atau *schedule* pengecekan ataupun perbaikan kepada AOCC dan unit terkait, agar bisa diantisipasi dengan mengalihkan pengaturan parkir pesawat ke *parking stand* lain, hal ini juga Unit Teknik Umum apabila ditemukan permasalahan pada daerah sisi udara yang berpotensi mengganggu kegiatan penerbangan, bisa diinfokan langsung kepada petugas Teknik Umum di AOCC agar segera diambil tindakan lebih lanjut.

## 5. Mekanikal Bandara

Kenyamanan penumpang merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan jadi apabila penumpang merasa terganggu ketika hendak turun dari pesawat dan melewati garbarata karena pada saat penumpang turun adanya *maintenance* yang dilakukan Unit Mekanikal Bandara secara mendadak tanpa melakukan pemberitahuan kepada Unit Airport Operation Control Center terlebih dahulu maka hal itu dapat mengurangi kenyamanan dari penumpang, oleh karena itu pemecahan masalah tersebut adalah dengan cara Unit Mekanikal yang bertugas di AOCC bertindak memberikan informasi jadwal *maintenance* kepada petugas dan unit terkait di bandara agar bisa ditindak lanjutkan dengan perubahan alokasi parkir pesawat atau mencari jam dimana garbarata tidak dipakai untuk beberapa jam, untuk di pakai hal *maintenance* atau perawatan tertentu, koordinasi ini juga membantu Unit Mekanikal Bandara karena petugas Maskapai atau Ground Handling dapat segera menginfokan apabila ada kerusakan garbarata secepat mungkin kepada petugas mekanikal yang bertugas di AOCC agar segera ditindak lanjut

## 6. Air Traffic Controller (ATC)

*Air Traffic Controller* yang bertugas melaksanakan pemanduan pesawat udara dan mengatur lalu lintas penerbangan dari bandar udara asal ke bandar udara tujuan terkadang mendapat masalah apabila adanya masalah terhadap cuaca atau keadaan tertentu yang mengakibatkan keterlambatan pesawat, karena info tersebut tidak dibagikan kepada unit terkait maka alokasi parkir pesawat berubah dan Unit Ground handling bersiap tanpa ada

info lebih lanjut kedatangan pesawat tersebut. Dengan penerapan konsep Airport Collaborative Decision Making personil ATC yang bertugas di AOCC akan menerima informasi dari Tower atau personil ATC yang bertugas apabila ada keterlambatan atau keadaan tertentu maka secepat mungkin informasi dibagikan kepada unit terkait agar, bisa dilakukan tindakan lanjut seperti perubahan alokasi parkir pesawat.

#### 7. Apron Movement Control (AMC)

Personil Apron Movement Control yang bertugas mengawasi segala pergerakan di daerah sisi udara bertanggung jawab atas segala kegiatan operasi di daerah sisi udara baik di apron dan daerah sisi udara lain, masalah yang terkadang ditemukan adanya keterlambatan respon petugas AMC untuk melayani penumpang berkebutuhan khusus yang menggunakan Ambulance sehingga membutuhkan pengawalan khusus untuk Ambulance dari perimeter ke tempat parkir pesawat tujuan penumpang, hal ini diakibatkan petugas AMC tidak mengetahui atau terlambatnya informasi adanya penumpang berkebutuhan khusus dengan Ambulance tersebut sehingga akhirnya mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan terhadap penumpang tersebut, dengan penerapan *Airport Collaborative Decision Making* petugas AMC yang bertugas di AOCC akan memberikan informasi secara real time ke petugas AMC di lapangan apabila adanya penumpang yang berkebutuhan khusus agar segera secepatnya dilayani, Konsep Airport Collaborative Decision Making ini juga menguntungkan unit terkait apabila adanya dalam pengawasan petugas AMC di lapangan ditemukan masalah yang berpotensi mengganggu kegiatan penerbangan maka informasi tersebut bisa segera dibagikan kepada unit terkait di AOCC sehingga dicari jalan keluar dengan pembuatan keputusan bersama yang melibatkan seluruh unit terkait di AOCC.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

1. Hasil Observasi dan Pengambilan data di Bandar udara Sultan Aji Muhammad sulaiman sepinggan ditemukan kurangnya Pelayanan yang baik oleh Unit Airport operation control center (AOCC) kepada pengguna jasa di bandar udara Sultan Aji

Muhammad sulaiman sepinggan yang diakibatkan oleh kurangnya Komunikasi, koordinasi dan Hubungan Unit terkait yaitu Aviation Security, Ground Handling, unit Teknik Umum, Mekanikal Bandara, Air Traffic controller dan Apron Movement Control dalam pemberian Pelayanan kepada pengguna jasa Bandar udara.

2. Kurangnya Hubungan Koordinasi dan Komunikasi yang didapat dari Data Audit Tahunan Customer Satisfaction Index (CSI) oleh INACA pada bandar udara Sultan Aji Muhammad sulaiman sepinggan pada tahun 2016.

##### Saran

1. Perubahan Struktur Organisasi dalam Unit Airport Operation control center (AOCC), dengan memasukan seluruh unit terkait kedalam 1 (satu) ruangan AOCC dan dengan dikontrol langsung Airport duty manager sebagai penanggung jawab langsung dan pengambil keputusan, dengan demikian diharapkan Kualitas Hubungan, komunikasi dan koordinasi menjadi lebih baik. 3S+1C safety, security, service dan Compliance lebih baik pada bandar Udara Sultan Aji Muhammad sulaiman sepinggan Balikpapan.
2. Penerapan konsep "Airport Collaborative decision Making" (ACDM) pada Unit Airport Operation control center untuk memperbaiki kualitas Hubungan, Komunikasi dan koordinasi dengan Unit terkait dalam Pengoperasian di bandar Udara Sultan Aji Muhammad sulaiman sepinggan.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Brech E.F.L, The Principle and Practice of Management, Jakarta, 2009.
- International Civil Aviation Organization, Annex 14, Aerodromes, Volume 1 Aerodrome Design and Operation, Fifth Edition, Montreal, 2009
- International Civil Aviation Organization, Annex 14, Aerodromes, Apron Management Service AMC Coordination, 5th edition, Chapter 9, Montreal, 2009
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Balai Pustaka: 2002

- Hasibuan Malayu S P, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Jakarta, PT. Bumi Aksara: 2001
- Terry G. R, Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah, Jakarta, Bumi Aksara, 2001.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Jakarta: 2009
- Peraturan Menteri Nomor: 178 Tahun 2015 Tentang Standar pelayanan kepada pengguna jasa Bandar udara
- Peraturan Menteri Nomor: 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan waktu terbang (*slot time*) Bandar udara
- Peraturan Kementrian Perhubungan Nomor: 38 Tahun 2017 Tentang *Apron Management Service*
- Herujito M. Yayat, Dasar-dasar Manajemen, Grasindo, Jakarta: 2001.
- A. S. Moenir. Drs, Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian, Jakarta, PT. Gunung Agung: 1983
- H. Siagian, Drs, Management Suatu Pengantar, Bandung, Alumni : 19