

## UNIT-UNIT OPERASI BANDARA SOEKARNO HATTA

### ABSTRAK

**M Resky dan Solihin** : *Unit – unit Operasi Bandara di Soekarno Hatta merupakan ujung tombak dalam pelayanan operasi darat yang terdiri dari operasi terminal, airside dan apron. Unit-unit Operasi Bandaralah yang bertanggung jawab mulai penumpang turun dari kendaraan, menuju terminal sampai berangkat. Begitu juga penumpang yang turun dari pesawat, sampai keluar dari terminal dan bandara. Ada pun unit-unit ini terdiri dari SOT, AMC, Airport Information, TIS dan OIC. Unit-unit ini juga berfungsi dalam melaksanakan Sistem Informasi Bandara di Terminal.*

*Kata kunci* : Personal / Petugas Unit –unit Operasi Bandar Udara

### Pendahuluan

Pengertian Airport Operation (Operasi Bandara) dalam pengertian yang luas ialah semua kegiatan operasional yang ada di bandara termasuk Pelayanan Lalu Lintas Udara, PK-PPK, Airport Security, Pelayanan Terminal, Airside, Meteorology, Airlines, Groundhandling, Customs, Immigration, Quarantine dll. (ref: *Airport Operation* , Norman Asporo, Hp Martin Stanton, Clifton A.N; Edisi 3, th 2012)

Pada umumnya unit-unit Pelayanan Operasi Bandarallah yang

bertanggung jawab dalam pelayanan operasi darat yaitu mulai penumpang turun dari kendaraan menuju terminal untuk lapor diri (Check In), masuk ke ruang tunggu (Boarding Lounge), naik pesawat (Boarding) dan terakhir sampai pesawat berangkat (TFF). Untuk yang datang pula dari mulai penumpang turun dari pesawat sampai keluar terminal dan bandara.

Di Kantor Pusat PT Angkasa Pura II (Persero), Soekarno Hatta, yang dimaksud dengan Operasi Bandara ialah kegiatan operasional di darat

baik di terminal maupun di luar terminal atau airside tidak termasuk ATS (Air Traffic Service). Kegiatan Operasi Bandara dibagi dalam tiga bagian yaitu Pelayanan Bandara (Airport Services), Pengamanan Bandara (Airport Security) dan Keselamatan Bandara (Airport Safety). Di Cabang Bandara Soekarno Hatta sendiri, Operasi Bandara dibagi dua yaitu Operasi Bandara dan Keselamatan Bandara dimana Operasi bandara membawahi operasi landside dan airside yaitu unit SOT, AMC, TIS dan Information sedangkan Keselamatan Bandara membawahi Keamanan Bandara (Avsec) dan PK PPK (Keselamatan Bandara).

Sistem Informasi Bandara juga termasuk dalam Operasi Terminal yaitu kegiatan pemberian informasi oleh unit-unit Operasi Terminal seperti SOT (Sentra Operasi Terminal) dan Informasi Bandara (Customer Service) dimana kedua unit ini memberikan informasi penerbangan untuk

penumpang dan public melalui TV Display dan Sollary. Sedangkan unit OIC (Officer In Charge) juga berwenang memberikan informasi kepada publik dan wartawan apabila diperlukan.

Kerangka Acuan dalam tulisan ini ialah Peraturan Pemerintah no.20 tahun 1984 mengenai pembentukan Perum Jakarta International Airport Cengkareng dan juga pembentukan unit-unit Operasi Bandara. Selain itu juga Keputusan Direksi PT Angkasa Pura II no.219/LU.90 AP II Tahun 2003 mengenai peran dan fungsi OIC, SOT, Information, AMC dan TIS. Adapun penelitian yang dilakukan memakai Ground Research oleh Glaser Barney dalam bukunya "The Discovery Of Grounded Theory," San Francisco, 1960. Selain itu juga tulisan ini memakai Pendekatan Sejarah oleh Sartono Kartomihardjo, 1993, yaitu dengan mempelajari berbagai sumber kejadian baik masa kini maupun masa lalu.

## **Pembahasan**

Tulisan ini hanya membatasi pembahasan unit-unit yang tergabung dalam Pelayanan Operasi Bandar Udara saja dalam mendukung Operasi darat seperti unit penunjang ATC/Ground Control, sedangkan unit inti ialah SOT (Sentra Operasi Terminal), AMC (Apron Movement Control), TIS (Terminal Inspection), Airport Information (AIO) dan Officer In Charge (OIC). ATC/Tower/Groundcontrol berfungsi untuk mengarahkan pesawat yang baru landing untuk menuju parking stand (tempat parkir) yang sudah ditentukan oleh SOT. Setelah landing, Ground Control/Tower mengarahkan pesawat dari Runway menuju Taxiway dan terakhir menuju Apron dimana pesawat akan di parkir di Parking Stand, wilayah Apron.

SOT berfungsi selain memberi informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan pesawat melalui Public Display, juga mengatur parkir

pesawat, ruang tunggu penumpang dan nomor pengambilan barang (Baggage Conveyor Belt) di daerah kedatangan. AMC, selain sebagai penguasa dan 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).

Unit TIS merupakan unit yang paling tinggi mobilitasnya baik di terminal maupun di luar terminal terutama di daerah parkir dalam mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan fasilitas bandara. Faktor kebersihan merupakan prioritas utama di terminal baik di daerah kedatangan, keberangkatan dan ruang tunggu penumpang. Selain itu unit ini mengatur penggunaan dan pengawasan trolleys, porter serta mengawasi petugas kebersihan

terutama di toilet. Unit ini bersama sama dengan unit Information berperan kalau ada event-event penting di terminal seperti perayaan HUT DKI.

Airport Information yang berperan sebagai Customer Service Bandara bertanggung jawab dalam memberikan pengumuman mengenai pesawat yang landing dan penumpang masuk ruang tunggu melalui PAS (Public Adress System). Di Bandara Soekarno Hatta, pengumuman landing dan masuk ruang tunggu di berikan dalam empat bahasa yaitu Indonesia, Inggris, Arab dan Mandarin. Informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan pesawat juga dilayani oleh petugas unit ini kepada yang ingin bertanya selain pelayanan pemanggilan dan pengumuman penting kepada publik dan penumpang. Selain itu unit ini memberikan informasi melalui TIC (Telephone Information Center) kepada public melalui telpon. Airport

Information berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam pelayanan bandara di terminal karena selain sebagai tempat bertanya, unit ini mudah untuk di capai karena letaknya di lobby terminal.

Unit OIC yang juga dikenal dengan nama Airport Duty Manager merupakan unit yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasi bandara karena unit ini langsung dibawah General Airport Manager atau Kepala Cabang Bandara. OIC yang mewakili kepala cabang bandara bertugas untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di bandara terutama diluar jam kantor dan pada hari libur baik masalah menyangkut PT Angkasa Pura II sendiri atau masalah yang menyangkut instansi lain seperti Imigrasi, Bea Cukai, Airlines dll. Publik atau penumpang yang mempunyai masalah di bandara selalu diarahkan oleh petugas sekuriti, informasi atau Airlines ke OIC.

Berikut ini peran dan fungsi dari unit-unit yang menunjang kegiatan Operasi bandara yaitu:

### *1. ATC/Tower/Ground Control (ADC)*

Unit ADC merupakan unit yang mendukung Operasi Bandara dan merupakan bagian dari Air Traffic Control (ATC) dimana ADC/Tower tugasnya memandu pesawat sejak berangkat dari Apron (Parking Stand) menuju Taxiway dan terakhir Take Off melalui Runway. Untuk pesawat yang datang, ADC memandu pesawat sebagai Ground Control yaitu memandu pesawat yang Landing di Runway untuk menuju Taxiway dan terakhir ke Apron untuk menuju ke Parking Stand pesawat.

### *2. Sentral Operasi Terminal (SOT)*

Unit SOT berfungsi dalam pengaturan parkir pesawat dengan berkoordinasi dengan AMC, ADC 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) dengan berkoordinasi dengan ADC melalui PLS (Pre Landing System). Kelemahan dari unit ini ialah mengenai parking stand yaitu pada waktu jam sibuk (Peak Hours) dimana semua parking stand sudah terisi penuh baik di Terminal 1,2,3 termasuk di Remote Area dan cargo, tiba-tiba ada pesawat Unsheduled (tidak berjadwal) atau pesawat yang tujuannya ke bandara lain tapi mengalami gangguan teknis dan terpaksa mendarat di Bandara Soekarno Hatta. Masalah yang timbul ialah dimana pesawat tersebut akan parkir? kendala yang terjadi pada saat ini ialah dengan banyaknya penambahan penerbangan ke Soekarno Hatta baik domestik maupun internasional tetapi tidak di imbangi dengan penambahan jumlah parking standnya.

a. SOT juga mengatur Nomor Check In dan Ruang Tunggu Penumpang baik di terminal 1 maupun di terminal 2. Kelemahannya disini ialah Airlines seringkali tidak mematuhi nomor ruang tunggu yang diatur oleh SOT terutama di Terminal 1A dimana 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. Masalah 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. Dalam masalah ini kesalahan bukan dari pihak SOT

tapi PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola bandara sering mendapat complaint dari penumpang.

b. Fungsi utama SOT sebenarnya ialah *mendisplay jadwal penerbangan* baik yang datang maupun berangkat melalui public display di Lobby terminal. Kelemahannya ialah kalau system FIS (Flight Information System) mendadak off (failure) karena terhentinya pasokan listrik atau akibat kendala teknis lain, maka data penerbangan yang terdisplay di public display akan off dan ini akan membingungkan publik untuk mencari data penerbangan.

### 3. *Apron Movement Control*

AMC berfungsi mengawasi semua pergerakan di Apron baik pesawat kendaraan, GSE (Ground Service Equipment) dll dengan berkoordinasi dengan SOT dan ADC. Kelemahannya

ialah karena kurang koordinasi dengan SOT dan ADC, seringkali petugas AMC tidak bisa memonitor semua pergerakan pesawat antara lain yang menuju hangar dari tempat parkir dan juga keberangkatan pesawat unscheduled. Ini disebabkan pada kondisi jam sibuk dimana terdapatnya banyak pergerakan pesawat di Apron dan minimnya petugas AMC yang bertugas.

- a. AMC melayani parkir pesawat baik yang datang maupun berangkat serta pelayanan Marshelling dan Garbaratta dengan mencatat data Block Off dan Block On serta registrasi pesawat. Kelemahannya ialah apabila petugas AMC kurang cermat menggunakan Garbaratta dapat menimbulkan kerusakan pada body pesawat. Disamping itu apabila system FIS failure maka petugas AMC tidak bisa mencatat data Block Off dan

Block On serta registrasi pesawat dan pekerjaan ini akhirnya dilakukan secara manual.

- b. Tugas lain ialah AMC memandu dengan mobil "Follow Me" terhadap rombongan VVIP menuju pesawat melalui Apron serta membantu memandu pesawat yang melakukan Emergency Landing menuju Apron. Kelemahannya ialah apabila kurangnya koordinasi antara AMC dengan SOT dan petugas VIP, maka AMC kemungkinan memandu rombongan VVIP ke pesawat yang salah. Selain itu terdapat kurangnya mobil operasional Airside (Follow Me) yang beroperasi karena banyak yang rusak atau diperbaiki serta minimnya petugas menyebabkan tugas ini diserahkan kepada petugas patroli sekuriti padahal AMC

merupakan unit yang paling bertanggung jawab atas semua pergerakan di Apron

#### 4. *Unit Terminal Inspection (TIS).*

TIS bertugas untuk mengawasi kondisi terminal dan fasilitas baik di dalam maupun di luar termasuk fasilitasnya seperti AC, pembuangan sampah, kebersihan lantai termasuk Toilet. ATD (Automatic Door), Exclarator, Kebersihan Ruang Tunggu, Trolley dan Petugas Porter, dll

- a. Petugas TIS juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelancaran penggunaan Troylies baik di ruang keberangkatan maupun kedatangan. Kelemahannya ialah karena minimnya petugas ditambah lagi dengan banyaknya penumpang pada jam-jam sibuk atau musim padat (Peak Season), maka masalah kebersihan dan

penggunaan Troylies tidak terpantau dengan baik. Seringkali troyllies dikuasai oleh Porter sehingga penumpang yang datang banyak yang tidak kebagian Troyllies.

- b. Fasilitas lain yang sangat diperlukan oleh para penumpang adalah mengenai Kebersihan toilet, pula karena minimnya petugas kebersihan dan pengawasan, maka tidak tertangani dengan baik terutama pada musim padat dan pada jam-jam sibuk.

#### 5. *Airport Information (Customer Service).*

- a. Airport Information bertugas melayani publik dan calon penumpang mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat terutama bagi yang tidak memahami jadwal penerbangan yang tertera di public display. Kelemahannya

ialah apabila penjelasan dari petugas yang tidak di mengerti oleh customer terutama orang asing karena kurangnya penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris mengakibatkan salah komunikasi dan informasi.

- b. Fungsi lain dari unit ini ialah memberikan pengumuman mengenai pesawat mendarat (Landing) dan penumpang masuk ruang tunggu melalui PAS (Public Address System). Adapun pengumuman yang diberikan terdapat dalam empat bahasa yaitu Indonesia, Inggris, Arab dan Mandarin. Unit ini juga dapat memberikan pelayanan pemanggilan terhadap publik maupun penumpang yang datang selain pengumuman penting. Kelemahannya karena kurangnya koordinasi dengan SOT, maka

pengumuman landing dan penumpang masuk ruang tunggu terlambat di berikan dan ini membuat tingkat pelayanan tidak maksimal. Kelemahan lain ialah dari PAS sendiri yaitu akibat kendala teknis, seringkali suaranya tidak jelas kedengaran di beberapa tempat di terminal sedangkan pada tempat-tempat lain terlalu keras sehingga menimbulkan kondisi yang tidak nyaman. Complaint terhadap masalah ini sering terjadi bukan hanya datang dari penumpang dan public tapi juga pengguna jasa yang lain.

#### 6. *Officer In Charge (OIC)*

OIC sebagai wakil dari Airport General Manager berfungsi menanggulangi permasalahan operasional tingkat pertama. Tapi kelemahannya ialah banyak permasalahan yang terjadi di Bandara Soekarno Hatta terutama di

terminal tidak dilaporkan ke OIC tapi ke unit-unit lain. Sebagai contoh, akibat kurangnya informasi Airlines terhadap penumpang, ada beberapa penumpang yang marah-marah dan mengamuk karena keterlambatan keberangkatan dan ini oleh Airlines dilaporkan ke sekuriti dan polisi. 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 mendapat informasi selalu terlambat padahal para pejabat penting baik dari PT Angkasa Pura II sendiri, Dephub dan wartawan selalu menanyakan permasalahan yang terjadi kepada OIC.

- a. Tugas lain OIC ialah fungsi pelayanan publik dan penumpang yang ada kaitannya dengan operasi penerbangan. Kelemahannya ialah fungsi pelayanan public OIC sudah banyak berkurang

seperti pelayanan Pas bandara sudah diambil Administrator Bandara atas instruksi Direksi PT Angkasa Pura II. Selain itu fungsi pemberian Free PSC (Passenger Service Charge) kepada penumpang yang tidak mampu bayar PSC seperti TKI pun di kurangi dan dibatasi.

- b. OIC juga berfungsi dalam pengawasan pelaksanaan operasional baik di terminal, luar terminal (landside) maupun di airside. Kelemahannya ialah OIC tidak di lengkapi oleh CCTV seperti yang ada di unit Sekuriti dan oleh karena itu maka tidak semua tempat baik di landside dan airside dapat di awasi oleh OIC. Selain itu juga OIC tidak dilengkapi dengan mobil operasional yang bisa ke

Airside karena mobil dinas masing-masing pejabat OIC sudah dianggap sebagai mobil operasional untuk mengawasi baik di landside maupun airside.

### **Kesimpulan**

Di Bandara Soekarno Hatta selain SOT, semua unit-unit operasi pelayanan bandara berada pada tiap terminal baik 1, 2 dan terminal 3. OIC yang jabatannya setingkat Manager berada langsung di bawah General Manager Terminal, sedangkan unit AMC, TIS dan Information adalah setingkat dinas dikepalai oleh Junior Manager (Kepala Dinas) dibawah Operation Terminal Manager.

ADC/Tower/Ground Control sekarang sudah berada di bawah Perum Air Navigasi (Air Navigation) yang sekarang berbentuk perusahaan sendiri di bawah Ditjen Perhubungan Udara dan memisahkan diri dari PT Angkasa Pura I dan II. Kalau PT AP I

dan II bertanggung jawab dalam Operasi Darat/Kebandarudaraan sedangkan Air Navigation bertanggung jawab dalam Operasi Udara/Penerbangan. Kendala yang dihadapi oleh PT Angkasa Pura II cabang Sukarno Hatta sekarang ini ialah kekurangan Petugas Operasi Bandara yang handal karena sebagian besar sudah memasuki usia pensiun sedangkan tenaga-tenaga pengganti minim pengalaman dan pendidikan. Oleh karena itu di harapkan lulusan D3 OBU STPI Curug dapat mengisi kekurangan tersebut.

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

Ashford Norman, *Airport Operation*, London, Mcgraw Hill, 1996

*Keputusan Menteri Perhubungan no.KM.6/OOT.002/Pnb Tahun 1985 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja*

Perum Pelabuhan  
Udara Cengkareng.

**Keputusan Direksi PT Angkasa  
Pura II  
no.219/LU.90 AP  
II tahun 2003**  
Mengenai Fungsi  
Dan Tugas Unit-  
unit Operasi  
Bandara.

Lawson Robert, **Strategic Operation  
And  
Management,**  
New York,  
Routledge, 2002.

Muhammad Resky, OIC Bandara  
Soekarno-  
Hatta,  
Permasalahann  
ya, **Jurnal  
Transpor  
STMT Trisakti,**  
Vol.26, No.2  
Tahun 2008.

----- , Peran AOC Di  
Bandara  
Soekarno Hatta,  
**Jurnal  
Manajemen  
Transportasi,  
STMT Trisakti,**  
Vol.VIII, No.2,  
Tahun 2007.

**Peraturan Pemerintah no.20  
Tahun 1984**  
Mengenai

Pembentukan  
Perum Jakarta  
International Airport  
Cengkareng serta  
Unit-unit Operasi  
Bandara.

**Surat Keputusan Direksi PT AP II  
Skep  
no.47/OM/1998  
AP II** Mengenai  
Organisasi dan Tata  
Kerja Cabang  
Soekarno Hatta Dan  
Halim  
Perdanakusuma

**Undang-Undang Penerbangan  
No.15 Tahun  
1992** Mengenai  
Kebandarudaraan