

PENINGKATAN MANAJEMEN PELAYANAN PENUMPANG PASCA CHECK-IN DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Muhammad Caesar Akbar¹, Boni Facsius Sinulingga²
caesar12atkpmedan@gmail.com¹, sinulinggaboni@gmail.com²
Politeknik Penerbangan Medan

Abstrak

Transportasi, sebagai tulang punggung perkembangan di berbagai sektor, memainkan peran sentral dalam memfasilitasi konektivitas dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Dalam menghadapi arus perkembangan pesat di berbagai bidang, muncul kebutuhan yang mendesak akan individu yang tidak hanya mampu mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga memiliki kualitas unggul untuk merespons inovasi berkualitas. Airport Operation Landside and Terminal, sebagai salah satu unit di PT. Angkasa Pura I, memegang tanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan memastikan bahwa fasilitas di terminal bandara beroperasi dengan baik. Hal ini melibatkan pengecekan kondisi umum terminal, fasilitas, kebersihan ruangan di terminal bandara, dan pemantauan pergerakan di terminal. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: KM 47 Tahun 2002, fasilitas keberangkatan adalah bagian dari fasilitas sisi darat yang secara operasional sangat terkait dengan pola pergerakan barang dan penumpang yang akan berangkat di suatu terminal bandar udara. Dalam rangkaian proses keberangkatan penumpang, setelah melakukan pembelian tiket, calon penumpang harus melakukan check-in sebagai langkah pelaporan diri untuk memperoleh boarding pass. Permasalahan yang sering terjadi di Bandara Internasional Juanda berkaitan dengan penumpang yang masih mengalami kebingungan setelah melakukan check-in. Keadaan ini melibatkan ketidakpahaman penumpang mengenai arah yang harus diambil menuju gate setelah mendapatkan boarding pass. Walaupun terdapat informasi pada tanda-tanda mengarah ke Security Check Point (SCP), kenyataannya masih banyak penumpang yang mengalami kebingungan dan tidak mengetahui arah yang harus diambil selanjutnya.

Kata Kunci: Bandara, Terminal, Penumpang, Check-in.

Abstract

Transportation, as the backbone of development in various sectors, plays a central role in facilitating connectivity and supporting economic growth. In the face of rapid development in various fields, there is an urgent need for individuals who are not only able to keep up with technological developments, but also have superior quality to respond to quality innovation. Airport Operation Landside and Terminal, as one of the units at PT. Angkasa Pura I, holds the responsibility to supervise and ensure that facilities at the airport terminal operate properly. This involves checking the general condition of the terminal, facilities, cleanliness of rooms in the airport terminal, and monitoring movement in the terminal. According to the Decree of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number: KM 47 of 2002, Departure facilities are part of land-side facilities that are operationally closely related to the movement patterns of goods and passengers who will depart at an airport terminal. In the series of passenger departure processes, after purchasing a ticket, prospective passengers must check-in as a self-reporting step to obtain a boarding pass. Problems that often occur at Juanda International Airport are related to passengers who still experience confusion after check-in. This situation involves passengers not understanding the direction to take to the gate after obtaining a boarding pass. Although there is information on the signs pointing to the Security Check Point (SCP), the reality is that there are still many passengers who experience confusion and do not know the direction to take next.

Keywords: Airport, Terminal, Passenger, Check-in.

1. PENDAHULUAN

Pada era modern seperti saat ini, transportasi sebagai tulang punggung perkembangan di berbagai sektor, memainkan peran sentral dalam memfasilitasi konektivitas dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Hal ini disebabkan karena transportasi merupakan salah satu faktor yang menentukan pendapatan negara, disamping itu transportasi juga menjadi salah satu penentu keberhasilan masyarakat dalam hal mencari penghasilan. Dalam menghadapi arus perkembangan pesat di berbagai bidang, muncul kebutuhan yang mendesak akan individu yang tidak hanya mampu mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga memiliki kualitas unggul untuk merespons inovasi berkualitas. Pendidikan tinggi dianggap sebagai fondasi utama dalam membentuk lulusan menjadi sumber daya manusia yang sangat dicari oleh perusahaan di era inovasi ini. Dengan mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan, pendidikan tinggi menjadi pendorong utama untuk menciptakan individu yang siap menghadapi tantangan dinamis di dunia kerja, khususnya dalam sektor transportasi yang terus berkembang.

Pendidikan Diploma memainkan peran vital dalam mencetak individu yang tidak hanya memiliki pemahaman teoritis tetapi juga keterampilan praktis yang relevan di dunia kerja. Pentingnya penerapan ilmu yang dipelajari dalam situasi nyata ditekankan untuk memastikan lulusan siap untuk menghadapi kompleksitas di lapangan. Politeknik Penerbangan Medan, sebagai bagian dari industri penerbangan, menempatkan penekanan khusus pada pengalaman praktik lapangan.

Sebagai seorang taruna dalam program studi manajemen bandar udara di Politeknik Penerbangan Medan, penulis menjalani OJT di empat unit berbeda, mencakup Unit Apron Movement Control (AMC), Terminal Inspector Cargo, Unit Aiport Operation Landside and Terminal (AOLT), dan Unit Aviation Security (AVSEC). Melalui pengalaman ini, diharapkan penulis dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari selama perkuliahan dan memperluas pemahaman mengenai sistem kerja sebenarnya.

Dalam era di mana inovasi menjadi pusat perkembangan, penting bagi lembaga pendidikan dan perusahaan untuk bekerja sama dalam memberikan pengalaman praktik yang dapat membentuk individu menjadi sumber daya manusia yang kompeten dan responsif terhadap perubahan. Dengan mengintegrasikan teori, pengalaman praktik lapangan, dan kolaborasi dengan perusahaan terkemuka, Politeknik Penerbangan Medan berkomitmen untuk mencetak lulusan yang siap menghadapi tantangan dan memberikan kontribusi positif bagi industri penerbangan di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan penulis melakukan riset yang bersifat deskriptif dan analitis. Hasil penelitian yang ditonjolkan adalah prosesnya. Terkait dengan landasan teori yang dapat digunakan adalah rasa subjektivitas peneliti. Penulis menganalisis permasalahan penumpang yang masih mengalami kebingungan setelah melakukan check-in pada Bandar Udara Internasional Juanda. Pada Bandar Udara Internasional Juanda akan ada solusi dimana nantinya panduan suara otomatis dipasang pada area check-in. Sistem ini dapat memberikan arahan suara kepada penumpang secara berkala, memberi tahu mereka mengenai langkah-langkah selanjutnya setelah check-in. Pada penulisan jurnal ini, penulis berpartisipasi langsung dalam proses analisa permasalahan

penumpang yang masih mengalami kebingungan setelah melakukan check-in pada Bandar Udara Internasional Juanda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengamatan dan berdiskusi dengan pihak terkait, ditemukan beberapa faktor:

- Ketidaktahuan penumpang mengenai alur penerbangan.
- Sign / rambu yang kurang jelas, terutama di area departure 3 dan 4, di mana jalur menuju ruang tunggu kurang terlihat dengan jelas dan tertutup oleh pilar. Meskipun terdapat tanda arah menuju Security Check Point (SCP), banyak penumpang yang tidak menyadari bahwa mereka harus melewati SCP sebelum melanjutkan ke area gate. Hal ini menjadi penyebab utama kebingungan penumpang dalam menemukan arah menuju gate. Setelah check-in, pertanyaan yang sering diajukan oleh penumpang adalah "Dimana arah menuju gate?" dan bukan "Dimana arah menuju Security Check Point (SCP)?"

Gambar Dokumentasi Departure 1



Gambar Dokumentasi Departure 2



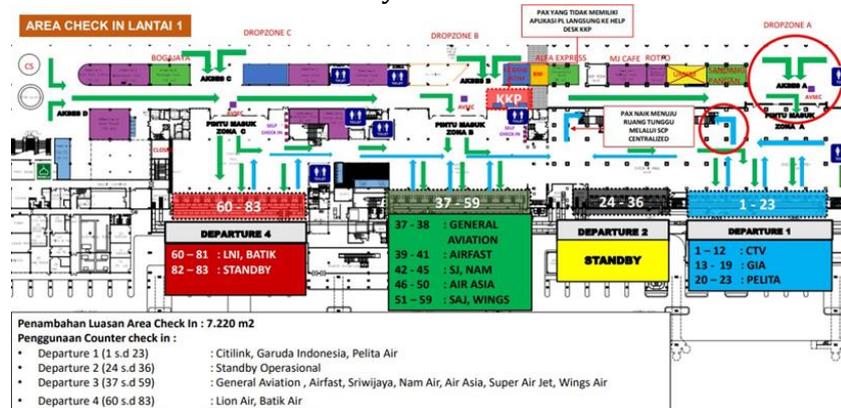
Gambar Dokumentasi Departure 3



Gambar Dokumentasi Departure 4



Gambar Layout Area Check In



Solusi jangka pendek:

Panduan suara otomatis di area check-in. Sistem ini dapat memberikan arahan suara kepada penumpang secara berkala, memberi tahu mereka mengenai langkah-langkah selanjutnya setelah check-in.

Solusi jangka panjang:

Penambahan Rambu / Sign

Penambahan signage gate di area departure 1, 2, 3, dan 4, dengan penekanan khusus pada penambahan di area departure 3 dan 4. Tindakan ini diharapkan dapat memberikan panduan yang lebih jelas bagi penumpang setelah check-in dan meminimalkan kebingungan terkait arah menuju gate.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 22 Tahun 2005 mengenai pemberlakuan Standar Nasional Indonesia terkait rambu di terminal bandar udara dianggap sebagai standar yang wajib. Peraturan ini menyatakan bahwa:

- Rambu adalah penanda atau informasi yang dipasang di terminal bandar udara dengan jelas, mudah dipahami, dan berfungsi untuk memberikan peringatan, pengaturan, larangan, dan perintah kepada semua pengguna atau pemakai bandar udara.
- Rambu operasional merupakan jenis rambu yang memberikan petunjuk terkait kegiatan operasional penerbangan atau kedatangan penumpang. Beberapa kategori rambu operasional melibatkan:
 - Penjualan tiket (ticket sales)
 - Pelaporan (check-in)
 - Ruang tunggu (waiting room)
 - Keberangkatan (departure)

- Kedatangan (arrival)
- Transit
- Pindah pesawat (transfer)
- Nomor pintu (gate number)
- Fiskal
- Harap antri (Q please)
- Pintu darurat (emergency exit)
- Pintu keluar (exit)
- Pintu masuk (entrance)
- Pemeriksaan keamanan (security check)
- Petugas keamanan (security personnel)
- Imigrasi (immigration)
- Bea cukai (customs)
- Karantina (quarantine)
- Karantina tumbuhan (plant quarantine)
- Karantina hewan (animal quarantine)
- Karantina ikan (fish quarantine)
- Karantina kesehatan (health quarantine)
- Ruang pemeriksaan (check room)
- Penyandang cacat (handicapped)
- Elevator penyandang cacat (handicapped elevator)
- Elevator barang (baggage elevator)
- Lift
- Kereta dorong (trolley)
- Pengambilan barang (baggage claim)
- Porter (porters)
- Eskalator turun (escalator down)
- Eskalator naik (escalator up)
- Tangga (stairway)
- Lantai berjalan (moving sidewalk)

Berdasarkan Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), Dalam hal penempatan signage petunjuk arah, lokasi penempatan harus memastikan bahwa penumpang tidak kehilangan informasi terkait fasilitas yang dituju. Selain itu, ukuran dari signage tersebut harus menyesuaikan dengan besarnya ruangan dimana signage tersebut dipasang tanpa mengurangi space bagi penumpang. Ketinggian bagian bawah signage sekurang kurangnya 240 cm dari lantai. Penempatan signage harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Signage tidak terlindung oleh suatu rintangan yang dapat menghalangi pandangan dan tidak menghalangi pemantauan CCTV
- Tidak menjadi rancu oleh adanya pemasangan iklan-iklan atau petunjuk lain yang ada disekitarnya
- Pada persimpangan atau Lorong Panjang, perlu ditempatkan signage dengan petunjuk arah yang jelas, bila perlu diadakan pengulangan penempatan signage pada jarak tertentu.

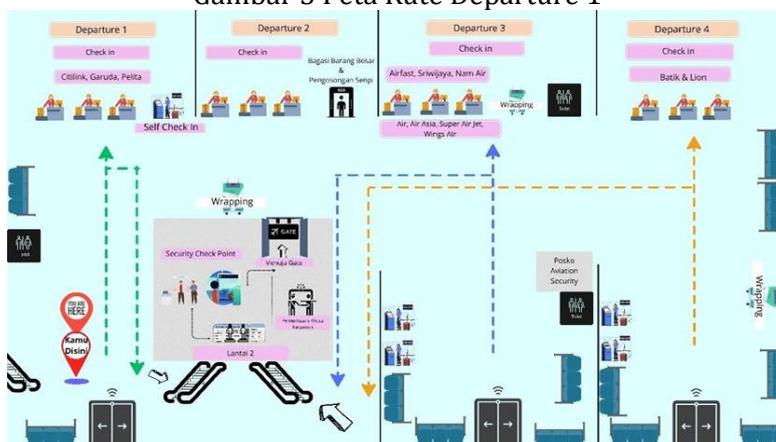
Penambahan Papan Informasi Peta Rute:

Penambahan papan informasi yang mencakup peta rute dari daerah check-in menuju ke gate, dengan penempatan titik keterangan penumpang di setiap pintu masuk, dirancang untuk meningkatkan keterbacaan dan pemahaman penumpang terhadap lokasi mereka. Peta ini juga telah dilengkapi dengan kode QR, memungkinkan penumpang untuk mengaksesnya secara langsung melalui perangkat seluler mereka. Langkah ini diambil untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif kepada penumpang, membantu mereka memahami secara visual seluruh perjalanan di dalam terminal. Papan informasi ini diharapkan dapat memberikan panduan yang lebih baik tentang langkah-langkah yang harus diambil setelah check-in, terutama bagi penumpang yang mungkin belum akrab dengan terminal.

Sebagai contoh, kode QR ini dapat terhubung ke Google Drive untuk membuka peta rute area departure 1, 3, dan 4 Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.

Peta Rute Area Keberangkatan

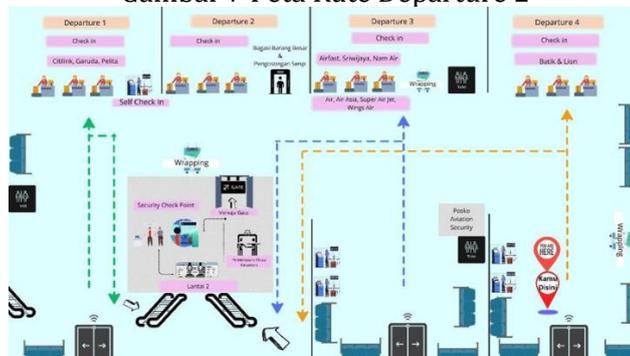
Gambar 5 Peta Rute Departure 1



Gambar 6 Kode QR Peta Rute Departure 1



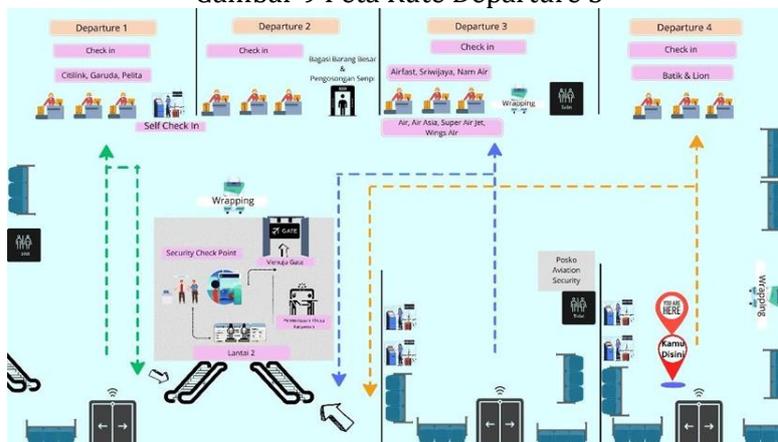
Gambar 7 Peta Rute Departure 2



Gambar 8 Kode QR Peta Rute Departure 2



Gambar 9 Peta Rute Departure 3



Gambar 10 Kode QR Peta Rute Departure 3



Dengan menggabungkan solusi konvensional melalui panduan suara otomatis di area check-in dan signage fisik dengan pemanfaatan teknologi QR code pada papan informasi, diharapkan bahwa penumpang akan lebih mudah dan efisien dalam navigasi di Terminal 1. Solusi ini diarahkan untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan mengurangi tingkat kebingungan, menciptakan lingkungan bandara yang lebih ramah pengguna

4. KESIMPULAN

Permasalahan di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda terkait kebingungan penumpang setelah melakukan check-in telah diidentifikasi sebagai hambatan dalam pengalaman penumpang. Meskipun sudah ada penunjuk arah, banyak penumpang yang belum memahami bahwa langkah berikutnya adalah melewati security check point sebelum memasuki area gate. Untuk mengatasi permasalahan ini, dua solusi diusulkan, yaitu:

- Solusi jangka pendek berupa penggunaan panduan suara otomatis di area check-in yang diharapkan dapat memberikan arahan langsung kepada penumpang setelah mereka mendapatkan boarding pass. Dengan memberikan informasi secara verbal, solusi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penumpang tentang langkah-langkah selanjutnya setelah check-in, mengurangi kebingungan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik.
- Solusi jangka panjang dengan penambahan signage serta papan informasi peta rute di area keberangkatan, bertujuan memberikan panduan visual yang lebih jelas kepada penumpang. Dengan informasi yang terpampang di signage dan papan informasi, penumpang dapat dengan mudah memahami rute perjalanan mereka dari check-in menuju ke gate. Pemilihan solusi jangka panjang ini didasarkan pada upaya menciptakan lingkungan yang lebih informatif dan membantu penumpang secara visual. Dengan menerapkan kedua solusi ini, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam memberikan informasi kepada penumpang dan mengurangi tingkat kebingungan di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda. Sebagai hasilnya, penumpang diharapkan dapat lebih nyaman dan mudah melakukan perjalanan udara, menciptakan pengalaman perjalanan yang positif di bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- (KM 47 TAHUN 2002 TENTANG SERTIFIKASI OPERASI BANDAR UDARA, 2002)
(Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu- Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, 2005)
(Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2021 Tentang Personel Bandar Udara, 2021)
(SKEP / 2765 / XII /2010 TENTANG TATA CARA PEMERIKSAAN KEAMANAN PENUMPANG, PERSONEL PESAWAT UDARA DAN BARANG BAWAAN YANG DIANGKUT DENGAN PESAWAT UDARA DAN ORANG PERSEORANGAN, 2010)
(Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), 2019)
(Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009) (Undang-Undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, 2009)
Ayub Wimatra, Muhammad Caesar Akbar, Bayu Sulistyio. (2023). "Pengaruh Kerusakan Sparepart Terhadap Power Pancar Radio VHF A/G Portable ADC di Perum LPPNPI AIRNAV Cabang Palembang". SIBATIK JOURNAL.
Muhammad Caesar Akbar, A. P. (2023). Pemecahan Masalah Strobe Light Tidak Berkedip Pada ATR 72-500 di Batam Aero Technic. *Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*.
Muhammad Caesar Akbar, Rafif Pradya Mulyana. (2023). Penambahan Prosedur dan MUHAMMAD CAESAR AKBAR. (2023). ANALISA SISTEM PROTEKSI MOTOR HEATING PUMP 55 KW DI PT. HIJAU LESTARI RAYA FIBERBOARD. Universitas Tridnanti Palembang.
Syarat Pesawat Melakukan Circling Approach Menuju Runway 35 Pada SOP Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda. *Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*.