



## Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya

**Kautsar Nabila Ady Ningrum**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Email: [Nabilaardhy15@gmail.com](mailto:Nabilaardhy15@gmail.com)

**Hilal Raden Fatchul**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Email; [Radenfatchul@gmail.com](mailto:Radenfatchul@gmail.com)

**Abstrak;** Bandar udara adalah sektor pusat transportasi udara dalam menyelenggarakan perpindahan moda melalui jalur udara. Bandar udara juga menyediakan fasilitas penunjang untuk mempermudah para penumpang dalam melakukan kegiatan penerbangan. Dengan fasilitas yang baik pula bandar udara bisa dikatakan berkualitas, dan akan menarik peminat dari penumpang khususnya pada area boarding gate. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penanganan fasilitas penumpang di unit boarding gate maskapai citilink di bandar udara juanda Surabaya dan mengetahui apa saja kendala dan bagaimana penanganan kendala fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di bandar udara juanda Surabaya,

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada 01 Juli- 20 Juli 2023 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan petugas Airport Oprational Lanside and Terminal dan petugas boarding gate. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan fasilitas sudah di sesuaikan berdasarkan Standar Oprasional Prosedur Oprasional yang meliputi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah dan kendala yang di hadapi terkait fasilitas penumpang terdapat pada kendala teknis yaitu sering terjadi kerusakan pada travelator dan kenaikan suhu pada area *boarding gate* dengan penanganan yang di lakukan, berkoordinasi dengan pihak terkait yaitu pihak *mekanikal* jika terindikasi kerusakan pada mesin dan *elektrikal* jika terindikasi dengan kelistrikan.

**Kata kunci :** Penanganan, fasilitas, penumpang, boarding gate, maskapai citilink, bandar udara juanda Surabaya

**Abstract;** *The airport is the central sector of air transportation in carrying out modal transfers by air. The airport also provides supporting facilities to make it easier for passengers to carry out flight activities. With good facilities, the airport can be said to be of high quality, and will attract interest from passengers, especially in the boarding gate area. The purpose of this research is to find out how to handle passenger facilities at the Citilink airline boarding gate unit at Juanda airport in Surabaya and to find out what are the obstacles and how to handle passenger facility constraints at the Citilink airline boarding gate unit at Juanda airport in Surabaya.*

*This study used descriptive qualitative method. This research was conducted on 01 July - 20 July 2023 at Juanda International Airport, Surabaya. Data collection techniques used in this study were documentation, observation, and interviews with Airport Operational Lanside and Terminal*

*officers and boarding gate officers. Data analysis techniques using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the handling of facilities has been adjusted based on Standard Operating Procedures which include facilities that provide comfort to passengers and facilities that provide added value and the constraints faced regarding passenger facilities are found in technical constraints, namely frequent damage to the travelator and rising temperatures at the boarding gate area with handling carried out, coordinating with related parties, namely the mechanical party if there is indication of damage to the engine and electrical if indicated by electricity.*

**Keywords:** *Handling, facilities, passengers, boarding gate, Citilink airlines, Juanda Airport, Surabaya*

## PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan kawasan didarat yang digunakan sebagai tempat pesawat melakukan lepas landas dan pendaratan, tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan tempat perpisahannya moda transportasi. Maka dari itu, bandar udara adalah sektor pusat transportasi udara dalam menyelenggarakan perpindahan moda melalui jalur udara. Bandar udara juga menyediakan fasilitas penunjang untuk mempermudah para penumpang dalam melakukan kegiatan penerbangan. Dengan fasilitas yang baik pula bandar udara bisa dikatakan berkualitas, dan akan menarik peminat dari penumpang. Namun fasilitas di bandar udara pun harus seimbang dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang agar lebih memaksimalkan kualitas bandar udara tersebut. Bandar udara pun tidak bisa berjalan sendiri tanpa adanya beberapa pihak yang membantu berjalannya aktifitas di bandar udara.

Melalui Permenhub PM 30/2021 tersebut, Menteri Perhubungan berupaya mengatur ketentuan mengenai Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal serta rute penerbangan dalam negeri. Beberapa ketentuan yang perlu penumpang angkutan udara pahami adalah ketentuan mengenai pengembalian biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang beserta prosedur dan mekanismenya. Salah satu fasilitas penting adalah ruang tunggu atau lounge yang berkualitas. Area boarding gate / lounge atau ruang tunggu merupakan fasilitas yang disediakan bandar udara untuk penumpang. Pelayanan yang diberikan petugas gate memiliki peranan penting dalam pelayanan dan penanganan kepada penumpang selama proses boarding, karena proses ini merupakan proses terakhir dalam keberangkatan, mengurangi resiko ketinggalan pesawat dan memberikan rasa nyaman saat melayani keluhan penumpang saat berada diruang tunggu.

PM 185 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri menyebutkan bahwa standar pelayanan sebelum penebrangan (pre-flight) terdiri atas informasi penerbangan, reservasi ticket, ticketing, check-in, proses menuju ruang tunggu, boarding, penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, dan denied boarding passenger. Penanganan penumpang di boarding gate oleh petugas ground handling harus dilayani secara maksimal sesuai standar operational prosedur. Ruang tunggu keberangkatan sangat harus diperhatikan karena harus cukup menampung penumpang pada jam sibuk penerbangan selama penumpang menunggu saat boarding setelah check in, banyak sekali penumpang yang

mengeluh karena tidak mendapatkan tempat duduk hingga banyak yang menunggu di boarding gate maskapai lain, sehingga menyebabkan terjadinya penumpang tersebut tertinggal pesawat.

Dari penjabaran latar belakang tersebut, dapat dibuat rumusan masalah: Bagaimana penanganan fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di bandar udara Juanda Surabaya? Dan Apa saja kendala dan bagaimana penanganan kendala fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di bandar udara Juanda Surabaya. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana penanganan fasilitas penumpang di unit boarding gate maskapai citilink di bandar udara Juanda Surabaya dan mengetahui apa saja kendala dan bagaimana penanganan kendala fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di bandar udara Juanda Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut ANNEX 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut PT (persero) Angkasa Pura, Bandar Udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

### Fungsi Bandar Udara

Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan/atau perusahaan. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain: Pembinaan kegiatan penerbangan, kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan.

### Bandar Udara Juanda Surabaya

Bandara Internasional Juanda bahasa Inggris *Juanda International Airport* IATA SUB, ICAO WARR, adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Sidoarjo. Bandara ini merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai. Bandara ini terletak sekitar 12 kilometer (7,5 mil) dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Gerbangkertosusila. Bandara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri Indonesia terakhir yang mengusulkan pembangunan bandara ini. Pada 2019, bandara ini melayani sekitar 500 pesawat per hari

### Ground Handling

Menurut Suharto (2010) *Ground Handling* berasal dari kata “*ground*” yang berarti darat yang dalam hal ini bandar udara, dan “*handling*” berasal dari kata “*hand*” atau “*handle*” yang berarti tangan atau menangani. Sehingga *Ground Handling* adalah suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat didarat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*Departure*) maupun untuk kedatangan (*Arrival*). Secara sederhana *Ground Handling* adalah pengetahuan dan keterampilan

tentang penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya diterminal, serta penanganan kargo dan pos di kargo area. Secara garis besar ada empat unit kerja utama yang dilakukan oleh petugas *Ground Handling* yaitu *passenger handling*, *aircraft handling*, *baggage handling*, dan *cargo handling*.

### **Penumpang**

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara dari departure ke destinasi yang sudah memenuhi peraturan-peraturan di airlines yang menuntut keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama penerbangan. Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus di angkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Menurut Yoeti (1999) pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Penumpang terdiri dari 3 kategori, yaitu Adult (Dewasa), Child (Anak-anak), dan Infant (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori penumpang anak-anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun ke atas, dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun. Penumpang terdiri dari 2 jenis, yaitu penumpang umum dan penumpang khusus. Penumpang umum adalah penumpang yang bisa berpergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus seperti VIP, CIP, Wheel Chair Pax, Pregnant, UM. Infant dan Child, Stretcher Case. Dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang maka aspek keamanan, keselamatan dan keamanan, telah tersedia peraturan berskala Internasional (ICAO/IATA), Nasional (Undang-Undang /Peraturan Pemerintah/peraturan Menteri Perhubungan & Direktur Jenderal Perhubungan Udara serta peraturan lokal (internal peraturan badan usaha angkutan udara niaga)

### **Fasilitas**

Menurut ahli Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha, bisa berupa benda ataupun uang. Jenis jenis fasilitas ada beberapa macam yaitu diantaranya fasilitas umum, fasilitas kantor, fasilitas kesehatan, fasilitas olahraga, fasilitas sekolah, fasilitas kerja dll. Untuk fasilitas unit boarding gate inipun termasuk di fasilitas umum yang bisa diakses semua kalangan yang dikhususkan untuk penumpang.

Sedangkan menurut prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat fasilitas yaitu semua hal yang mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Macam macam fasilitas diantaranya:

1. Fasilitas umum : sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta untuk dipakai khalayak bersama.
2. Fasilitas kantor : hal atau komponen yang dipakai untuk memudahkan pekerjaan dan sebagai sarana dalam mendukung aktivitas perusahaan itu sendiri. Fasilitas kantor terbagi menjadi dua yaitu sarana dan prasarana.
3. Fasilitas kesehatan : segala sesuatu yang diberikan kepada masyarakat untuk upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang sifatnya promotif, preventif, dan juga rehabilitatif.

4. Fasilitas sekolah : segala hal yang bisa digunakan oleh pengelola pendidikan seperti guru, kepala sekolah, dan murid serta staff dalam proses pendidikan.
5. Fasilitas kerja : hal yang diberikan perusahaan yang dapat dinikmati dan ditempati oleh pegawai baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaan untuk menunjang kelancaran pekerjaan tersebut.
6. Fasilitas olahraga : sarana dan prasarana yang mendukung aktifitas fisik atau kebugaran dalam bentuk indoor maupun outdoor.

### **Boarding Gate**

*Boarding gate* adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat yang telah melalui proses *check-in* (proses konfirmasi calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat). Sedangkan *boarding* adalah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Penumpang sebelum memasuki *boarding gate* diberikan *boarding pass* yang berisikan nama penumpang, rute penerbangan, tanggal penerbangan, waktu boarding, nomor ruang tunggu (*gate*) dan nomor *seat*. Para petugas harus siap di *boarding gate* untuk memonitor dan mengarahkan penumpang naik ke pesawat. (Erawati dalam Novita 2015).

### **Petugas Boarding Gate**

#### 1. Among

Petugas ini pertama kali ditemui sewaktu di *gate*, karena berada didepan pintu *gatenya*. Pertama petugas ini harus mengucapkan salam terlebih dahulu lalu meminta dokumennya untuk diperiksa ulang setelah tadi diperiksa ulang setelah tadi diperiksa oleh petugas *check-in*.

#### 2. *Gate checker*

Petugas ini memasukan data penumpang yang sudah masuk ke *gate* ke dalam komputer dengan cara memasukan *sequent number*nya atau tempat duduk penumpangnya

#### 3. *Announcement*

Petugas ini bertugas meng *print* data *manifest* penumpang yang akan berangkat serta memberikan pengumuman seperti tentang kedatangan pesawat yang terlambat serta memberikan pengumuman tentang penumpang yang harus dulua masuk kedalam pesawat.

#### 4. *Boarding gate*

Petugas ini biasanya berjumlah dua orang petugas karena selain bertugas mengumpulkan *boarding card* penumpang yang akan masuk kedalam pesawat, petugas yang satunya lagi bertugas menghitung jumlah penumpang dengan alat penghitung agar jumlah dari awal hingga penumpang yang berangkat sama.

### **PT Citilink Indonesia**

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada *segment budget traveler* PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April

2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata").

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO designation "CTV" dan *call sign* "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

### **SOP (Standart Operational Procedur)**

PT Citilink Indonesia telah membuat aturan internal berupa *Standart Operational Procedure* (SOP) dalam hal terjadi penundaan penerbangan (*delay*) yang dialami penumpang berupa *Standart Operational Procedure* (SOP) tentang Prosedur Penanganan Penundaan Pesawat, namun dalam hasil penelitian ini PT. Citilink tidak maksimal dalam menerapkan SOP yang telah dibuatnya sendiri. SOP tersebut antara lain sebagai berikut:

Petugas *Boarding Gate* Penanganan Kurang dari 4 Jam yaitu :

### **Penanganan**

Penanganan menurut KBBI artinya proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan. Menurut Arso Martopo dan Soegiyanto dalam bukunya “ Penanganan Muatan “ (2016:07) penanganan muatan merupakan suatu istilah dalam kecakapan pelaut, yaitu pengetahuan tentang memuat dan membongkar muatan dari dan ke atas kapal sedemikian rupa agar terwujud lima prinsip pemuatan yang baik. Lima prinsip pemuatan yang baik diantaranya melindungi awak kapal dan buruh, melindungi kapal, melindungi muatan, melakukan muat bongkar secara tepat dan sistematis serta penggunaan ruang muat semaksimal mungkin.

### **Kerangka Berfikir**

Pada penelitian ini, kerangka berfikir dimulai dengan mengevaluasi tentang kegiatan *boarding* bandar udara serta kualitas penanganan *boarding*. Selanjutnya mengidentifikasi atau mengevaluasi perbedaan kualitas penanganan fasilitas di unit *boarding gate*. Kerangka berfikir yang digunakan pada penelitian ini adalah kerangka berfikir konseptual. Kerangka berfikir pada penelitian ini menggambarkan bagaimana penanganan fasilitas yang dilakukan di unit *boarding*

*gate* oleh petugas, fasilitas perlengkapan yang ada di *boarding gate* citilink Indonesia bandar udara Juanda Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan *Boarding Gate* dan apa saja kendala yang dialami pada proses pelayanan penumpang pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk mendapatkan jawaban tersebut, desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deksriptif, untuk menjabarkan proses pelayanan dan kendala yang dialami pada unit *Boarding Gate* pada maskapai Citilink. Waktu dan Tempat Penelitian dilaksanakan di PT. Citilink Indonesia bandar udara juanda Surabaya. Penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 01 Juli- 20 Juli 2023.

Objek penelitian ini adalah penanganan petugas boarding gate maskapai citilink Indonesia di bandar udara juanda Surabaya. Subyek penelitian ini meliputi Airport Operation Land Side, dan wilayah *Boarding Gate* maskapai citilink Indonesia Bandar Udara Juanda Surabaya. Pada penelitian ini mengambil Informan atau narasumber pada penelitian ini melibatkan tiga orang sebagai narasumber yaitu manajer dan dua orang staff. Dengan menggunakan teknik penelitian berupa wawancara, dokumentasi serta study pustaka. Adapun langkah analisis model Miles dan Huberman yang dijelaskan dalam Sidiq dan Choiri (2019) adalah sebagai berikut: Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penanganan merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk mengatasi masalah, situasi, atau hal tertentu dengan cara yang tepat dan efektif. Istilah ini sering digunakan dalam berbagai konteks dan bidang, termasuk dalam konteks pelayanan pelanggan, keadaan darurat, kesehatan, keamanan, dan lainnya. Untuk mengetahui penanganan fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya peneliti melakukan wawancara terhadap petugas Airport Operation Land Side dan petugas *Boarding Gate* maskapai citilink Indonesia Bandar Udara Juanda Surabaya. Pada penelitian ini mengambil Informan atau narasumber pada penelitian ini melibatkan tiga orang sebagai narasumber yaitu dengan jabatan manajer dan dua orang staff, yang bertugas sebagai petugas yang menangani terkait kegiatan inspeksi lapangan terkait fasilitas yang terdapat pada area terminal seta petugas *boarding gate* Bandar Udara.

. Penanganan fasilitas penumpang pada unit *boarding gate* memiliki tujuan yaitu untuk memberikan nilai kepuasan penumpang pada saat penumpang tersebut terdapat pada area *boarding gate* untuk melaksanakan penerbangannya, ketersediaan dan penanganan fasilitas pada area *boarding gate* berdasarkan Standar Oprasional Prosedur. Hal tersebut juga di sampaikan oleh narasumber yang memiliki jabatan sebagai supervisor *Airport Oprational Lanside and Terminal* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang menyatakan bahwa terkait penanganan fasilitas yang terdapat pada area boarding atau ruang tunggu di sesuaikan dengan Standar Oprasional Prosedur. Standar Pelayanan terkait fasilitas di Bandar Udara harus meliputi :

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah dan
- d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

Adapun tujuan dan peneliti dalam Standar Pelayanan terkait fasilitas di Bandar Udara berdasarkan PM Nomor 178 Tahun 2015. Penanganan fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di bandar udara juanda Surabaya yaitu meliputi beberapa bentuk fasilitas pada area *boarding gate* meliputi beberapa aspek yang diantaranya : Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah

Berdasarkan hasil observasi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang diantaranya: a) Pengkondisian Suhu. Pengkondisian suhu di area *boarding gate* Bandar Udara Juanda di Surabaya, sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi penumpang yang menunggu waktu keberangkatan pesawat, di Bandar Udara Internasional Juanda selalu melaksanakan pengecekan suhu secara rutin oleh petugas *Airport Oprational Lanside and Terminal* . Berikut merupakan beberapa hal yang dipertimbangkan dalam pengkondisian suhu di area *boarding gate*: Memastikan suhu area, area boarding gate harus diatur pada suhu yang nyaman bagi penumpang, biasanya berkisar antara 22-25 derajat Celsius. Suhu yang terlalu dingin atau terlalu panas dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Serta kontrol kelembaban, selain suhu, kontrol kelembaban juga penting. Kelembaban yang terlalu rendah dapat menyebabkan keringat dan ketidaknyamanan, sementara kelembaban yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan rasa lengket. Kelembaban relatif yang ideal adalah sekitar 40-60%. b) Pengkondisian Cahaya. Pengkondisian cahaya di area *boarding gate* sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan fungsional bagi penumpang yang menunggu waktu keberangkatan pesawat, pengkondisian cahaya juga di sesuaikan dengan faktor cuaca. Pengkondisian cahaya mencakup pengaturan intensitas yaitu memastikan intensitas cahaya yang cukup di area boarding gate agar penumpang dapat melihat dengan jelas tanpa merasa terlalu terang atau terlalu gelap. Cahaya yang terlalu terang dapat mengganggu kenyamanan mata, sementara cahaya yang terlalu redup dapat menyulitkan pembacaan dan aktivitas lainnya.

c) Kebersihan. Kebersihan pada area *boarding gate* merupakan suatu hal yang penting dikarenakan untuk menciptakan kenyamanan bagi penumpang pada area *boarding gate*. Pelaksanaan kebersihan pada area *boarding gate* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selalu dilaksanakan, pihak unit *Airport Oprational Lanside and Terminal* dan maskapai Citilink berkoordinasi dengan provider kebersihan terkait pelaksanaan kebersihan pada area *boarding gate*.

d) Toilet . Toilet pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya, adalah fasilitas penting yang harus dikelola dengan baik untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang yang menunggu penerbangan, pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah terdapat fasilitas toilet. Berikut merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan toilet pada area boarding gate: yaitu kebersihan, pengaturan, penerangan, aksesibilitas, perawatan rutin.

e) Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus. Pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya, sudah terdapat fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus yang diantaranya yaitu : kursi roda, travelator, area tempat duduk khusus dan toilet khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Fasilitas yang memberikan nilai tambah pada area *Boarding gate* di antaranya: a) Musholla. Pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya, sudah tersedia musholla yang tepatnya pada area *gate* 8 yaitu pada area *boarding gate* maskapai Citilink. b) Nursery. Pihak Bandar Udara Internasional Juanda sudah Fasilitas *nursery room* yang di pergunakan untuk ibu

yang sedang menyusui atau ibu hamil, yang terdiri dari fasilitas bayi, airminum dan kursi ruang tunggu. c) Fasilitas Berbelanja. Fasilitas berbelanja pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah tersedia berupa oleh-oleh makanan khas daerah dan lainnya. d) Restoran. Fasilitas restoran pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah disediakan oleh pihak bandar udara yang terdiri dari beberapa stand yang sudah memiliki izin untuk berjualan pada area ruang tunggu Bandar Udara Internasional Juanda. e) Ruang Merokok. Ruang merokok pada area *boarding gate* Bandar Udara Internasional Juanda tersedia pada stand penjualan yang terdapat pada area ruang tunggu. f) Ruang Bermain Anak. Pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah menyediakan area bermain anak yang bisa digunakan. g) Internet/Wifi. Pihak Bandar Udara sudah menyediakan *internet corner* dan wifi yang bisa diakses dan digunakan oleh penumpang pada area *boarding gate* di Bandar Udara Juanda Surabaya. h) Charging Station. Setiap area *boarding gate* sudah terdapat fasilitas *charging station* termasuk area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya, yang bisa digunakan oleh semua penumpang. i) Fasilitas Air Minum. Untuk fasilitas airminum pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya terdapat pada *nursery room*. j) Lounge Eksekutif. Pihak Bandar Udara sudah menyediakan satu unit fasilitas lounge eksekutif yaitu pada area gate 7 yang bisa digunakan oleh semua penumpang termasuk bagi penumpang maskapai Citilink yang di dalamnya terdapat area *meeting room* dan fasilitas makan serta fasilitas untuk istirahat.

Terkait hasil observasi terkait penanganan fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya dapat ditarik kesimpulan bahwa penanganan fasilitas sudah disesuaikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Operasional yang meliputi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Dalam pengoprasian fasilitas operasional terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penanganan fasilitas *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya yaitu terdapat kendala teknis yang menyebabkan terhambatnya kegiatan *boarding gate* Citilink. Hal tersebut juga disampaikan oleh narasumber yang berjabatan sebagai manager operasional Citilink yang menyatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam kegiatan *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya yaitu terdapat kendala teknis yaitu terkait beberapa fasilitas yang seringkali tidak berfungsi.

Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa kendala yang dihadapi terkait fasilitas yang ada pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya yang di antaranya: 1) Travelator yang mengalami kerusakan. Kerusakan pada fasilitas travelator yang dapat digunakan oleh penumpang berkebutuhan khusus dan lansia pada area *boarding gate* dapat menimbulkan keluhan dari penumpang dikarenakan penumpang lansia harus berjalan jauh untuk menuju *gate* maupun ketika akan menuju *garbarata* untuk memasuki pesawat. 2) Suhu area yang meningkat. Peningkatan suhu area menyebabkan efek ketidaknyamanan bagi penumpang yang sedang menunggu penerbangannya pada area *boarding gate* atau ruang tunggu, hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya tingkat *level of service* pada Bandar Udara.

Terkait kendala yang sering dihadapi pada area *boarding gate* Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya terdapat penanganan yang dilakukan oleh pihak *Airport Operational Lanside and Terminal* dan petugas *boarding gate* Citilink yaitu berkoordinasi dengan petugas yang berkaitan dengan kendala yang dihadapi, pendapat tersebut juga disampaikan oleh narasumber yang

memiliki jabatan sebagai *officer* yang menyebutkan bahwa, untu penanganan kerusakan fasilitas berkoordinasi dengan unit terkait yaitu seperti *mekanikal* maupun *elektrical*.

Dalam penaganan kendala fasilitas terkait kerusakan travelator dan peningkatan suhu yaitu pihak petugas *boarding* Citilink berkoordinasi dengan petugas *Airport Oprational Lanside and Terminal* yang merupakan unit yang bertanggung jawab terkait fasilitas pada area terminal Bandar Udara yang kemudian dikordinasikan dengan pihak *mekanikal* jika ter indikasi kerusakan pada mesin dan *elektrical* jika terindikasi dengan kelistrikan.

Dari penjelasan di atas terkait kendala dan penganan kendala fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya dapat di simpulkan bahwa kendala yang di hadapi terkait fasilitas penumpang terdapat pada kendala teknis yaitu sering terjadi kerusakan pada travelator dan kenaikan suhu pada area *boarding gate* dengan penanganan yang di lakukan, berkoordinasi dengan pihak terkait yaitu pihak *mekanikal* jika terindikasi kerusakan pada mesin dan *elektrical* jika terindikasi dengan kelistrikan.

## **KESIMPULAN**

Penanganan fasilitas penumpang di unit *boarding gate* maskapai citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah di sesuaikan berdasarkan Standar Oprasional Prosedur Oprasional yang meliputi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Dan Kendala yang di hadapi terkait fasilitas penumpang terdapat pada kendala teknis yaitu sering terjadi kerusakan pada travelator dan kenaikan suhu pada area *boarding gate* dengan penanganan yang di lakukan, berkoordinasi dengan pihak terkait yaitu pihak *mekanikal* jika terindikasi kerusakan pada mesin dan *elektrical* jika terindikasi dengan kelistrikan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka terdepot beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penlitu kepada pihak institusi. Diantaranya adalah sebagai berikut : Untuk puhak institusi, dalam upaya meningkatkan pelayanan fasilitas pada area *boarding gate*, pihak institusi terkait harus lebih optimal dalam mengatasi kendala kerusakan terhadap fasilitas yang ada, supaya tidak menimbulkan kompline dari penumpang, yang dapat menurunkan tingkat *level off servicedan* Untuk peneliti selajutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian dengan tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldo Fitroh Kurniawan (2021). IMPLEMENTASI PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DI CHECK IN COUNTER DAN BOARDING GATE DI GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA)
- Anisa nopianti (2021). Pengertian Boarding Gate Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
- Ayu Dwi Monika (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS BOARDING GATE MASKAPAI CITILINK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI. (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)

- Citilink. (2013, Juni 23). Sejarah Citilink. Retrieved from Citilink : <https://id.wikipedia.org/wiki/Citilink>
- Dari Wikipedia bahasa indonesia, Ensiklopedia bebas PengertianBandarUdara <https://www.google.com/search?q=pengertian+bandar+uara&oq=pengertian+bandar+uara&aqs=chrome..69i57j0i13i512i5j0i22i30i22i30i625j0i8i13i30.5224j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Kajian Pustaka: Pengertian Analisis Menurut Para Ahli. Infoperbankan, 3 Apr.2020eg [Www.Infoperbankan.Com/Arti/Pengertian-Analisis.Html](http://Www.Infoperbankan.Com/Arti/Pengertian-Analisis.Html). Accessed 20 Oct. 2021
- Kumparan: pengertian *boarding lounge* menurut jendela dunia, 30 desember 2022, <https://kumparan.com/jendela-dunia/arti-boarding-lounge-di-bandara-1zXXRDLjNyO>
- Pemenhub PM 30/2021 tentang pelayanan penerbangan penumpang ekonomi, <https://jdih.maritim.go.id/permenhub-pm-302021-standar-pelayanan-minimal-penumpang-angkutan-udara>
- Sugiyono. (2016.). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Wikipedia: sejarah Bandar Udara Juanda Surabaya, 20 juni 2023, [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Internasional\\_Juanda](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Juanda)