

PENGARUH IMPLEMENTASI *AIRPORT OPERATION CONTROL CENTER* (AOCC) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Sabila Fitri Prameswari¹, Arnaz Olieve², Didi Hariyanto³

^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email : sabila2000@gmail.com¹

ABSTRAK

Airport Operation Control Center (AOCC) merupakan sebuah ruangan yang menjadi wadah kolaborasi seluruh pemangku kepentingan di bandar udara dan berfungsi sebagai pusat komando seluruh aktivitas bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar semenjak diimplementasikannya AOCC. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen, yaitu implementasi AOCC sebagai variabel bebas dan keefektivitasan pelayanan sebagai variabel terikat. Sampel penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di unit internal AOCC. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke pegawai dengan total sebanyak 50 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak diimplementasikannya AOCC di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, terjadi peningkatan pada efektivitas dan efisiensi pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, namun beberapa fungsi AOCC masih perlu ditingkatkan

Kata Kunci: *Airport Operation Control Center* (AOCC), Pelayanan, Efektivitas

ABSTRACT

The Airport Operation Control Center (AOCC) is a room that is a place for collaboration with all stakeholders at the airport and functions as a command center for all airport activities. This study aims to determine whether there has been an increase in the effectiveness and efficiency of service performance for service users at Sultan Hasanuddin Airport Makassar since the implementation of AOCC. This study uses two independent variables, namely the implementation of AOCC as the independent variable and service effectiveness as the dependent variable. The sample of this research is employees who work in the internal unit of AOCC. Data was collected by distributing questionnaires to employees with a total of 50 respondents. The analytical method used is descriptive quantitative method. The results show that since the implementation of AOCC at Sultan Hasanuddin Airport Makassar, there has been an increase in the effectiveness and efficiency of services at Sultan Hasanuddin Airport Makassar, but some functions of the AOCC still need to be improved.

Keywords: *Airport Operation Control Center* (AOCC), Services, Effectivity

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar juga merupakan pintu gerbang perdagangan untuk mendukung perkembangan perekonomian di Kota Makassar dan kawasan Provinsi Sulawesi Selatan, oleh karena itu pemerintah mendukung pembangunan bandar udara secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya permintaan jasa angkutan udara, maka kebutuhan infrastruktur bandar udara juga mengalami perkembangan. Hal ini berdampak pada tingkat pelayanan dalam kegiatan transportasi udara sehingga merupakan tuntutan yang harus disediakan oleh pengelola bandar udara dalam melakukan kegiatan jasanya. Kebutuhan infrastruktur bandar udara untuk mendukung kegiatan pelayanan bandar udara mencakup pengelolaan proses, prosedur, fasilitas, dan peralatan yang lebih sistematis dan proaktif. Selain itu, keseluruhan koordinasi melibatkan banyak entitas dengan berbagai yurisdiksi fungsional secara *real time*.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, mulai tahun 2018 PT Angkasa Pura I menghadirkan *Airport Operation Control Center* (AOCC) di seluruh bandar udara yang menjadi wilayah tanggung jawabnya sebagai pendukung operasional bandar udara, salah satunya di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang diresmikan pada tanggal 01 September 2018. AOCC merupakan sebuah ruangan yang menjadi wadah kolaborasi seluruh pemangku kepentingan di bandar udara yang terdiri dari unsur 4A yaitu *Airport Operator, Airline Operators, Air Navigation, dan Authorities*; seperti bea cukai, imigrasi, karantina, kepolisian, dan lainnya. AOCC berfungsi sebagai *command center* atau pusat komando seluruh aktivitas di bandar udara.

Implementasi AOCC memiliki sasaran penting yang akan dicapai sebagai pemenuhan PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara, yaitu : (a) Operasional bandar udara dapat dilaksanakan secara terpadu, efektif, dan efisien guna mencapai tingkat pelayanan yang optimal; (b) pemanfaatan teknologi informasi terkini dalam upaya digitalisasi proses bisnis bandar udara; dan (c) sebagai realisasi dari *Airport Operation Collaborative Decision Making* (ACDM).

Untuk mengetahui pengaruh implementasi AOCC di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, maka penulis membuat sebuah tulisan yang berjudul **“Pengaruh Implementasi *Airport Operation Control Center* (AOCC) Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar”**.

TEORI SINGKAT

Pengertian Pengaruh

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan Kebijakan yang dibuat oleh

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Lembaga Pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas adalah keefektifan. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan sesuai sasaran yang telah ditentukan.

Pengertian Pelayanan

Philip Kotler (2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan dari suatu kelompok kepada kelompok lainnya, merupakan hal penting dan tidak menghasilkan kepemilikan dari suatu apapun.

Pengertian Bandar Udara

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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 antramoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Annex 14 (*International Civil Aviation Organization*, 2004) dari ICAO: *Airport is a defined area and water (including*

any buildings, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for arrival, departure, and movements of aircraft. Yang dalam terjemahan bebasnya berarti: Bandar udara adalah area dan perairan tertentu (termasuk gedung, instalasi, dan peralatan) yang dimaksudkan untuk digunakan, baik seluruhnya atau sebagian, untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

Angkasa Pura I sebagai operator bandar udara melakukan pengembangan usaha dalam bidang jasa kebandarudaraan dan peningkatan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa bandar udara melalui penyelenggaraan pelayanan-pelayanan yang menunjang jasa kebandarudaraan. Pelayanan-pelayanan tersebut antara lain: Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U); Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), pelayanan jasa garbarata dan pelayanan jasa konter serta Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).

Pengertian *Airport Collaborative Decision Making (ACDM)*

Airport Collaborative Decision Making (ACDM) menurut ICAO adalah serangkaian proses yang dikembangkan dari *Collaborative Decision Making (CDM)* dalam penerbangan dan diterapkan pada operasi di *aerodrome*. ACDM dapat mengoptimalkan operasi bandara, dengan meningkatkan proses *turnaround* dan meningkatkan prediktabilitas penerbangan melalui pertukaran data *real time* untuk semua pemangku kepentingan ACDM. ACDM juga berpotensi membantu meningkatkan *gate/manajemen stand* pesawat, mengurangi *taxiway apron* dan kemacetan *holding point*. ACDM melibatkan penerapan serangkaian prosedur operasional

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

yang didukung oleh berbagi informasi yang tepat waktu dan akurat di antara para pemangku kepentingan A-CDM.

Konsep A-CDM ini memiliki kegunaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya bandar udara dan mengurangi tingkat keterlambatan. Konsep ini sangat mengutamakan pengambilan keputusan ataupun pengambilan kebijakan dengan melibatkan unit-unit terkait di dalam kegiatan operasi penerbangan. Secara keseluruhan, A-CDM adalah tentang membuat penggunaan kapasitas dan sumber daya secara lebih efisien, serta kemungkinan pemulihan yang lebih baik apabila terjadi sebuah gangguan.

Pengertian *Airport Operation Control Center* (AOCC)

Airport Operation Control Center (AOCC) adalah titik sentral bandar udara yang berfungsi sebagai pusat komando dan kontrol untuk mengawasi operasional bandar udara sehari-hari. AOCC melibatkan seluruh pemangku kepentingan yang terkait dengan operasional bandar udara dengan mengintegrasikan sistem maupun sumber daya yang dimiliki dalam satu ruangan. Seluruh data dan informasi operasional yang diperlukan, dikomunikasikan dan dikoordinasikan di AOCC oleh pemangku kepentingan yang berhubungan dengan operasional bandar udara. Data tersebut dikumpulkan, diolah, disajikan, dan dianalisis untuk pengendalian operasional, serta melakukan keputusan operasional secara bersama-sama, demi kelancaran, ketertiban, keselamatan, serta keamanan layanan penerbangan dan bandar udara.

AOCC dipimpin oleh seorang *Airport Operational Center Head* (AOCH) yang dibantu oleh beberapa *Team Leader Core Layer*. *Team Leader Core Layer* adalah *Team*

Leader Representative masing-masing unit kerja yang bertugas di ruangan AOCC. AOCC secara ideal terdiri dari dua pendukung yaitu pendukung internal dan pendukung eksternal. Pendukung internal mencakup seluruh unit operasional seperti unit AMC, AVSEC, TSO, *Customer Service* dan teknik bandar udara, sedangkan pendukung eksternal mencakup seluruh pemangku kepentingan yang ada hubungannya dengan operasional bandar udara seperti *ground handling*, maskapai, Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG), dan Pertamina.

METODE

(1) Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang akan lebih tepat jika peneliti melakukan penjajakan atau observasi lapangan terlebih dahulu. Rancangan penelitian kuantitatif bersifat lentur dapat berkembang sesuai dengan keadaan lapangan, bersifat umum, berfungsi memberi petunjuk bagaimana penulis melangkah dan menggambarkan apa yang dilakukan penulis di lapangan.

(2) Populasi dan Sampel

Objek yang diteliti oleh penulis dalam penelitian ini adalah pengaruh implementasi AOCC terhadap keefektifitasan pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Peneliti mencoba mengambil sampel dari unit internal yang mendukung operasional AOCC, yaitu 8 orang dari unit *Airport Movement Control* (AMC), 10 orang dari unit *Terminal Service Officer* (TSO), 12 orang dari unit *Information Communication & Technology* (ICT), dan 20 orang dari unit *Aviation Security* (AVSEC). Sehingga total sampel yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah 50 orang di

(3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono: 2005). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah studi kepustakaan dan kuesioner.

(4) Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk mendapatkan masing-masing data adalah dengan menggunakan kuisisioner yang hasilnya diolah dengan menggunakan skala *likert* yang kemudian di analisis secara deskriptif kuantitatif.

(a) Perhitungan Skala Likert

Pengertian skala *Likert* menurut Djaali (2008), ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan.

Tabel 1. Indikator Nilai Skala Likert

| Indikator | Bobot Nilai |
|---------------------------|-------------|
| SS (Sangat Setuju) | 5 |
| S (Setuju) | 4 |
| N (Netral) | 3 |
| TS (Tidak Setuju) | 2 |
| STS (Sangat Tidak Setuju) | 1 |

Dari bobot nilai pada tiap indikator, dapat dihitung *index* persentase nilainya sehingga keluar sebuah jawaban dalam bentuk persentase, dengan rumus dan keterangan tiap hasil jawaban sebagai berikut:

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{X} \times 100$$

Total Skor = Total perkalian tiap indikator dengan total nilai
 X = Total perkalian seluruh

Tabel 2. Indeks Jawaban Skala Likert

| Jawaban | Keterangan |
|------------|---------------------|
| 20% - 35% | Sangat Tidak Setuju |
| 36% - 51% | Tidak Setuju |
| 52% - 67% | Netral |
| 68% - 83% | Setuju |
| 84% - 100% | Sangat Setuju |

(b) Uji Vaiditas

Uji validitas digunakan untuk mengukur salah atau tidak sahnya suatu kuesioner.

Adapun kriteria penilaian uji validitas yaitu :

- (1) Jika nilai r hitung > r tabel, maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid; dan
- (2) jika nilai r hitung < r tabel, maka dapat dinyatakan item kuesioner tidak valid

(c) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Koefisien reliabilitas yang diukur kemudian dilihat nilainya.

(d) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi R² menurut Ghozali dalam Sujarweni (2015) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai R² menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R² maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode pengumpulan data dengan metode pembagian kuesioner pada 50 responden yang penulis lakukan tidak dilaksanakan secara langsung, melainkan secara online kepada responden di Bandar Udara Internasional

Sultan Hasanuddin Makassar dikarenakan penyebaran virus COVID-19, sampel yang diambil oleh penulis adalah pegawai Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Pengajuan kuesioner dilaksanakan pada tanggal 16 Maret 2021 dengan memberikan 10 pernyataan yang kemudian akan diberikan tanggapan oleh responden. Masing-masing responden hanya dapat memberikan 1 tanggapan pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada kolom indikator yang menurut responden paling tepat. Berikut hasil kuesioner yang diajukan kepada responden:

Tabel 3. Hasil Kuesioner

| No. | Pertanyaan | Skor Aktual | Presentase |
|-----|--|-------------|------------|
| 1. | Sistem pengendalian dan <i>monitoring</i> di <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) sudah sesuai dengan <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP) | 187 | 74,8% |
| 2. | Kolaborasi antar unit di <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) telah dinilai lebih efisien terkait pelayanan jasa bandar udara | 206 | 82,4% |
| 3. | Petugas/pegawai di masing-masing unit <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) memberikan tanggung jawab dan dapat melakukan koordinasi sesama unit | 117 | 46,8% |
| 4. | Masing-masing unit di <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) telah mengerti tugas-tugasnya terkait dalam pengambilan keputusan untuk menangani masalah yang sedang berlangsung | 181 | 72,4% |
| 5. | Sudah ada teknologi informasi untuk menjamin kontinuitas dan sistem yang handal dan sesuai dengan <i>Operational Level Agreement</i> (OLA) yang berlaku | 207 | 82,8% |
| 6. | Informasi yang dihasilkan di <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) sudah akurat dan disajikan dengan <i>real time</i> | 178 | 71,2% |
| 7. | Pelayanan dalam menangani keluhan penumpang sudah dilaksanakan sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) | 188 | 75,2% |
| 8. | Fasilitas sarana dan prasarana pendukung untuk keperluan operasional bandar udara sesuai prosedur | 116 | 46,4% |
| 9. | Pelaksanaan kinerja di lapangan dalam memberikan pelayanan sudah mengedepankan keamanan dan keselamatan | 178 | 71,2% |
| 10. | Pelayanan yang dilakukan oleh tiap-tiap unit di <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) sudah sesuai dengan KEP.DU.07/0B/01/2021 tentang Pedoman Pengoperasian <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) di Bandar Udara PT Angkasa Pura 1 | 200 | 80% |

Tabel 4. Hasil Uji Validitas X

| | | Correlations | | | | | X_TOTA L |
|-------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| | | X.1 | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | |
| X.1 | Pearson Correlation | 1 | -.021 | .077 | .434** | .448** | .604** |
| | Sig. (2-tailed) | | .888 | .593 | .002 | .001 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X.2 | Pearson Correlation | -.021 | 1 | -.130 | .191 | -.175 | .377** |
| | Sig. (2-tailed) | .888 | | .367 | .183 | .223 | .007 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X.3 | Pearson Correlation | .077 | -.130 | 1 | .086 | -.130 | .551** |
| | Sig. (2-tailed) | .593 | .367 | | .553 | .367 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X.4 | Pearson Correlation | .434** | .191 | .086 | 1 | .523** | .745** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .183 | .553 | | .000 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X.5 | Pearson Correlation | .448** | -.175 | .130 | .523** | 1 | .543** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .223 | .367 | .000 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X_TOTA L | Pearson Correlation | .604** | .377** | .551** | .745** | .543** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .007 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Y

| | | Correlations | | | | | Y_TOT AL |
|-------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | .386** | .063 | .176 | .073 | .625** |
| | Sig. (2-tailed) | | .006 | .663 | .220 | .115 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y.2 | Pearson Correlation | .386** | 1 | .169 | .311* | .025 | .687** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | | .240 | .028 | .862 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y.3 | Pearson Correlation | .063 | .169 | 1 | -.244 | .000 | .435** |
| | Sig. (2-tailed) | .663 | .240 | | .087 | 1.000 | .002 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y.4 | Pearson Correlation | .176 | .311* | -.244 | 1 | -.258 | .487** |
| | Sig. (2-tailed) | .220 | .028 | .087 | | .070 | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y.5 | Pearson Correlation | .073 | .025 | .000 | .258 | 1 | .484** |
| | Sig. (2-tailed) | .615 | .862 | 1.000 | .070 | | .000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y_TOTA L | Pearson Correlation | .625** | .687** | .435** | .487** | .484** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .002 | .000 | .000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .683 | 10 |

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .751 ^a | .564 | .555 | 1.903 |

a. Predictors: (Constant), X_TOTAL

Berdasarkan hasil kuesioner, penulis akan menemukan pemmasalahan yang terjadi yaitu kurang setuju pada pernyataan petugas/pegawai di masing-masing unit *Airport Operation Control Center* (AOCC) memberikan tanggung jawab dan dapat melakukan koordinasi sesama unit dan kurang setuju pada pernyataan Fasilitas sarana dan prasarana pendukung untuk keperluan operasional bandar udara sesuai prosedur.

Beberapa masalah terkait kurangnya tanggung jawab dan koordinasi antar unit di *Airport Operation Control Center* (AOCC) adalah :

1. Belum terpenuhinya tenaga pendukung yang seharusnya mengisi tempat yang

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

sudah disediakan di ruang AOCC sehingga mempengaruhi koordinasi antar unit yang terlibat.

2. Belum dijalankannya rapat koordinasi antar unit di AOCC secara teratur dan berkala sesuai SOP AOCC yang berlaku.

Beberapa masalah terkait kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pendukung untuk keperluan operasional bandar udara adalah :

1. Belum adanya sistem *dashboard* di unit AMC yang terintegrasi dengan AOCC yang meliputi pelaporan permasalahan dan *monitoring* kesiapan fasilitas secara *real time*.
2. Belum adanya sistem *dashboard* di masing-masing unit *supporting* (fasilitas, *equipment*, dan ICT) yang terintegrasi dengan AOCC dimana selama ini koordinasi antar masing-masing unit dilakukan secara konvensional.
3. Belum ada pemeriksaan dan *monitoring* bagasi penumpang di AOCC sehingga pemeriksaan bagasi penumpang masih dilakukan di masing-masing *x-ray* HBS (*Hold Baggage System*).

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan hasil studi kepustakaan dan pengambilan data di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, sejak diimplementasikan *Airport Operation Control Center* (AOCC) pada 01 September 2018 hingga April 2021 terjadi peningkatan pada efektivitas dan efisiensi pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, namun beberapa fungsinya masih perlu ditingkatkan.
2. Dalam kegiatan operasional di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar ditemukan bahwa untuk mengoptimalkan

pelayanan tiap unit di AOCC terhadap pengguna jasa diperlukan adanya peningkatan komunikasi, koordinasi atau hubungan dengan unit-unit operasional AOCC, serta perlu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana AOCC.

Saran

1. Sebagai implementasi dari sistem dan prosedur internal operator bandar udara, *Airport Operation Control Head* (AOCH) yang merupakan penanggung jawab operasional AOCC harus secara proaktif dan rutin melakukan rapat dengan seluruh perwakilan unit sebelum melaksanakan tugasnya.
2. Untuk memastikan pengoperasian *Airport Operation Control Center* (AOCC) sesuai dengan peraturan yang berlaku maka diperlukan landasan hukum yang lebih mengikat yaitu peraturan kementerian perhubungan sehingga diharapkan dapat menjadi ketentuan yang mandatori sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bandar udara secara menyeluruh.
3. Dengan adanya landasan hukum yang lebih tinggi maka kedepannya dapat dilakukan audit secara berkesinambungan terkait kepatuhan pelaksanaan operasional *Airport Operation Control Center* (AOCC) terhadap peraturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- [1.] *Annex 14 "Aerodrome" 5th edition July 2009 Chapter 1: "Aerodrome is a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival,*

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

departure and surface movement of airc. (n.d.).

- [2.] Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [3.] ICAO. (2019). *Asia Pacific Airport Collaborative Decision Making (A-CDM) Implementation Plan*. Bangkok: ICAO Asia and Pacific Office.
- [4.] *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2002). Jakarta: Penerbit Balai Pustaka
- [5.] *Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.07 /OB.01/2021 Tentang Pedoman Pengoperasian Airport Operation Control Ceneter (AOCC) Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero)*. (n.d.).
- [6.] Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- [7.] *Peraturan Menteri Nomor: 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara*. (n.d.).
- [8.] *Peraturan Menteri Nomor: 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan*. (n.d.).
- [9.] *Peraturan Menteri Nomor: 36 Tahun 2014 Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan*. (n.d.).
- [10.] *Peraturan Menteri Nomor: 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*. (n.d.).
- [11.] *SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*. (n.d.).
- [12.] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. (n.d.). Jakarta.