Ebisnis Manajemen
Volume 3, Nomor 2, Juni 2025
e-ISSN: 3025-437X, p-ISSN: 3025-4388, Hal. 88-99
DOI: https://doi.org/10.59603/ebisman.v3i2.855
Available online at: https://ejournal-nipamof.id/index.php/EBISMAN

Analisis Kinerja Petugas Aviobridge Saat Peak Season di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Ni Kadek Dwi Yunita Sari [1*], You She Melly Anne Dharasta [2]
[1-2] Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia
Korespondensi penulis: dwiyunitas94@gmail.com

Abstract *This study is entitled Analysis of Aviobridge Officer Performance During the Peak Season of Lebaran at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. The purpose of this study is to determine the performance of aviobridge officers and what obstacles they face during the peak season of Lebaran. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the performance of aviobridge officers is included in the good category based on five indicators, namely quality, quantity, punctuality, effectiveness, and independence. Obstacles faced during the peak season include increased flight volume, technical problems with the aviobridge system, weak communication signals, limited operational vehicles, and bad weather. However, officers can still carry out their duties professionally and in accordance with standard operating procedures (SOP). This study is expected to be an input for related parties in improving service and operational efficiency, especially during busy periods.*

Keywords*: Aviobridge, Officer Performance, Peak Season, Lebaran, I Gusti Ngurah Rai Airport.*

Abstrak. Penelitian ini berjudul Analisis Kinerja Petugas Aviobridge Saat Peak Season Lebaran Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas aviobridge serta kendala apa saja yang mereka hadapi selama musim puncak lebaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas aviobridge termasuk dalam kategori baik berdasarkan lima indaktor yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kendala yang dihadapi selama peak season meliputi peningkatan volume penerbangan, gangguan teknis pada system aviobridge, sinyal komunikasi yang lemah, keterbatasan kendaraan operasional, dan cuaca buruk. Meskipun demikian, petugas tetap dapat menjalankan tugas dengan professional dan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional, terutama pada saat periode padat.

Kata kunci: Aviobridge, Kinerja Petugas, Peak Season, Lebaran, Bandar I Gusti Ngurah Rai.

1. LATAR BELAKANG

Bandar udara yaitu tempat yang digunakan untuk lepas landas dan mendarat sebuah pesawat udara, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta bongkar muat barang (Hermawan & Widyastuti, 2021). Fungsi bandar udara ini sebagai perantara (interface) antara transportasi udara dengan transportasi darat, menjadi infrastruktur dan ketersediaan fasilitas untuk mendukung kegiatan penerbangan.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu bandara internasional terpadat di Indonesia dan memiliki peran yang sangat penting sebagai pintu gerbang utama bagi wisatawan domestik dan internasional yang datang ke Bali. Bali sendiri merupakan destinasi wisata yang terkenal di dunia, yang menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya. Dengan volume penerbangan yang tinggi, terutama pada musim liburan, seperti peak season lebaran, Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali harus memastikan kelancaran operasionalnya, agar pelayanan kepada penumpang tetap

Received Maret 30, 2025; Revised April 30, 2025; Accepted Mei 25, 2025; Online Available Mei 28, 2025

optimal. Salah satu elemen penting dalam kelancaran operasional bandara adalah petugas aviobridge, yang bertanggung jawab untuk menghubungkan pesawat dengan terminal, sehingga penumpang dapat turun dan naik pesawat dengan aman dan efisien.

Aviobridge adalah fasilitas yang memungkinkan penumpang untuk berpindah antara pesawat dan terminal tanpa harus berjalan jauh atau terganggu oleh cuaca eksternal. Petugas aviobridge bertugas untuk mengoperasikan dan mengatur penggunaan alat ini dengan tepat dan efektif, yang akan memastikan proses embarkasi dan debarkasi penumpang berjalan dengan lancar. Namun, selama peak season lebaran, Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menghadapi peningkatan volume penerbangan dan penumpang yang sangat signifikan. Pada periode ini, bandara akan mengalami lonjakan penumpang domestik yang melakukan perjalanan mudik, serta wisatawan internasional yang berlibur di Bali. Lonjakan ini memberikan tantangan besar terhadap seluruh sistem operasional bandara, termasuk kinerja petugas aviobridge.

Pada masa peak season lebaran, selain jumlah penumpang yang melonjak tajam, petugas aviobridge harus menghadapi beberapa tantangan operasional yang kompleks. Salah satunya adalah peningkatan jumlah penerbangan yang harus dilayani dalam waktu bersamaan. Dengan frekuensi penerbangan yang meningkat, petugas aviobridge tidak hanya harus memastikan pesawat dapat parkir di posisi yang tepat, tetapi juga harus mengatur proses keluar dan masuk penumpang dengan waktu yang efisien, agar tidak mengganggu jadwal penerbangan lainnya. Keterbatasan jumlah petugas yang tersedia selama periode ini dapat memperburuk masalah, di mana satu petugas aviobridge harus bekerja lebih keras dengan beban tugas yang lebih berat, sehingga meningkatkan risiko kesalahan atau keterlambatan.

Selain faktor jumlah penerbangan dan penumpang, ada faktor eksternal lain yang turut mempengaruhi kinerja petugas aviobridge, seperti cuaca buruk yang dapat menghambat proses pengoperasian aviobridge, gangguan teknis pada sistem aviobridge, atau masalah terkait pesawat. Faktor-faktor eksternal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses embarkasi dan debarkasi penumpang, serta mempengaruhi kelancaran arus penumpang di bandara. Cuaca buruk misalnya, dapat membuat petugas kesulitan mengatur posisi pesawat dengan tepat atau menyebabkan penundaan dalam proses penghubungan pesawat ke terminal. Selain itu, masalah teknis pada aviobridge, yang kadang terjadi selama penggunaan intensif pada peak season, dapat memperlambat alur kerja dan menambah beban pada petugas.

Pada sisi lain, meskipun petugas aviobridge memiliki tugas yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional bandara, sering kali mereka menghadapi keterbatasan dalam hal pelatihan dan kesiapan menghadapi tantangan yang muncul selama periode puncak. Pelatihan yang tidak memadai dalam menghadapi situasi ekstrem selama peak season dapat menyebabkan kesalahan dalam pengoperasian aviobridge. Selain itu, prosedur yang ada sering kali tidak dapat mengantisipasi lonjakan volume penerbangan atau situasi tak terduga, seperti cuaca buruk atau gangguan teknis. Hal ini memerlukan evaluasi lebih lanjut mengenai apakah sistem pelatihan dan prosedur yang ada sudah cukup untuk menghadapi tekanan selama peak season lebaran.

Adapun masalah lain, dalam pengoperasian aviobridge dapat berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan penumpang. Penumpang yang terjebak dalam antrean atau yang mengalami keterlambatan dalam proses naik dan turun pesawat akan merasakan ketidaknyamanan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Keterlambatan tersebut tidak hanya merugikan penumpang, tetapi juga dapat memengaruhi jadwal penerbangan lainnya, menciptakan gangguan dalam sistem operasional bandara, serta merugikan maskapai penerbangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas aviobridge menjadi sangat penting untuk menjaga pengalaman positif bagi penumpang dan memastikan bahwa operasional bandara dapat berjalan tanpa hambatan.

2. KAJIAN TEORITIS

- Bandar Udara

  Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar udara adalah area yang telah ditetapkan, baik di daratan maupun di perairan, dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat kargo, dan perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Bandar udara dilengkapi dengan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang serta fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan. Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 100/XI/1985, bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan yang mencakup setiap bangunan, fasilitas, dan perlengkapan yang dirancang khusus untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara dipermukaan bumi.

- Bandar Udara Internasiona I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (IATA: DPS, ICAO: WADD), yang dikenal sebagai Bandar Udara Internasional Denpasar, adalah bandar udara yang terletak di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Bandara ini berjarak sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

- Aviobridge (Garbarata)

  Garbarata atau yang sering disebut belalai pesawat canggih ini ditemukan dan dibuat oleh Frank Der Yuen, seorang insinyur penerbangan Amerika Serikat, pada tanggal 26 Juli 1959 di Bandar Udara Internasional San Fransisco. Der Yuen dan Francis B. Jhonson pertama kali menemukan gagasan garbarata dengan nama Aero-Gangpank (Insitut Teknologi Dirgantara Adisutjipto, 2020). Perangkat ini pertama kali dibangun di O'Hare setelah menerima hak paten untuk desain awal Aero Gangplank. Ini terdiri dari jembatan dengan tiga bagian utama. Vestibule Masuk Pesawat (Aircraft Entry Vestibule), Vestibule Keluar Pesawat (Covered Passageway), dan Vestibule Terminal masing-masing dari ketiga bidang memiliki peran dan tanggung jawab tertentu. Setelah banyak percobaan, alat ini akhirnya berhasil dan menjadi standar baru untuk boarding.

  Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 TAHUN 2017, Garbarata adalah lorong yang menghubungkan pesawat udara dengan gedung terminal bandara dan digunakan untuk penumpang yang naik dan turun pesawat. Dalam istilah lain, aviobridge juga dikenal sebagai garbarata yang menyerupai jembatan berdinding dan beratap untuk menghubungkan pintu masuk pesawat dengan ruang tunggu terminal penumpang. Tidak ada suara, debu, atau hujan yang akan masuk melalui jembatan penyeberangan ini.

- Kinerja

  Kinerja di definisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas atau kegiatan yang dibebankan kepada mereka sesuai dengan tanggung jawabnya dengan mencapai hasil yang diharapakan (Mangkunegara 2020). Kinerja merupakan tingkat terhadap para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora 2020) kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang karyawan atau kelompok orang yang akan melaksanakan sesuatu tugas atau kegiatan yang dibebankan kepada orang tersebut yang sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan (Suhardi 2019).

- Pegawai

  Menurut (Hasibuan 2019) setiap orang yang bekerja untuk perusahaan dengan menjual tenaga mental dan fisik mereka dan menerima bayaran sesuai dengan ketentuan perjanjian dianggap sebagai karyawan. Namun, menurut (Widjaja 2019) pegawai yaitu tenaga kerja manusia jasmani dan rohani (mental dan pikiran) yang selalu dibutuhkan. Oleh karena itu, mereka merupakan komponen penting dari kolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu bahkan dalam perusahaan. Namun, dalam kamus Bahasa Indonesia, "pegawai" adalah orang yang bekerja untuk satu organisasi (kantor, perusahaan) dengan gaji atau upah.

- Peak Season

  Menurut (Kurniawati 2021) peak season adalah musim liburan yang sangat padat karena bersamaan dengan libur internasional yang banyak orang di dunia melakukan perjalanan. Pada musim padat penumpang ini biasanya airlines memberlakukan harga tiket batas atas. Selain tiket transportasi, akomodasi, biaya hotel, serta tiket masuk wisata juga mengalami kenaikan. Peak season biasa berlangusng pada liburan sekolah selama pertengahan tahun sampai bulan Juli, liburan akhir tahun di bulan Desember, liburan lebaran, serta liburan Natal dan Tahun Baru di bulan Desember-Januari.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan dari bulan Agustus 2024 sampai dengan 10 Oktober 2024, setelah itu untuk waktu pengambilan data dilaksanakan pada 1 bulan yaitu di bulan Februari 2025 sampai dengan Maret 2025. Dengan lokasi penelitian di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia, terutama pada saat musim padat atau peak season seperti hari raya Lebaran. Unit yang menjadi fokus penelitian adalah Apron Movement Control (AMC), khususnya para petugas aviobridge yang bertugas mengoperasikan dan mengawasi sambungan garbarata antara pesawat dan terminal.

Selama peak season Lebaran, volume penerbangan dan penumpang mengalami lonjakan signifikan, sehingga kinerja petugas aviobridge menjadi fokus utama penelitian ini. Pembahasan pada bab ini akan membahas isu-isu yang diangkat pada bab 1 mengenai topik permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya dan memberikan penjelasan mengenai data-data dan temuan penelitian yang telah dikumpulkan oleh penulis melalui wawancara mendalam yang dilakukan baik secara online maupun offline dengan narasumber tertentu di unit Apron Movement Control (AMC) hasil penelitian yang diperoleh penulis dari metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara sebagai metode utama atau data primer, dan dokumentasi sebagai metode pendukung khususnya data sekunder. Metode-metode tersebut diikuti dengan teknik analisis data. Peneliti memilih beberapa narasumber dari Apron Movement Control (AMC) informan dan narasumber berikut ini merupakan sumber informasi yang berkaitan dengan data yang telah penulis pilih untuk melakukan wawancara dan mendapatkan informasi yang dapat dipercaya:

Tabel 1 Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	I Made Hendra Jatmika	AMC Supervisor
2	I Gusti Putu Onik Satya Nugraha	Koordinator
3	Vicky Rukmana Budisolihim	Operator Aviobridge

Setelah penulis mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah didapatkan melalui wawancara dengan para narasumber dan melakukan observasi, kemudian mendapatkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Petugas Aviobridge Saat Peak Season Lebaran Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Hasil Observasi

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti merujuk kepada bagaimana kinerja yang dilakukan oleh petugas aviobridge operator dalam melakukan pengoperasian aviobridge di Bandar Udara Interasional I Gusti Ngurah Rai Bali Pada Saat Peak Season Lebaran.

Tabel 2. Lampiran Observasi

No	Indikator	Deskripsi Observasi	Hasil
1	Kualitas Kerja	Tugas diselesaikan tanpa gangguan signifikan, area kerja bersih dan aman, penggunaan peralatan sesuai prosedur keselamatan	Baik
2	Kuantitas	Jumlah pesawat dilayani sesuai kapasitas, penyelesaian tugas cepat dan terorganisir	Sangat Baik
3	Ketepatan Waktu	Aviobridge disiapkan sebelum kedatangan pesawat, keterlambatan insidental	Cukup Baik
4	Efektivitas	Penggunaan waktu efisien, tugas diselesaikan tanpa pemborosan waktu	Baik
5	Kemandirian	Petugas mampu mengatasi masalah teknis ringan sendiri, koordinasi dilakukan jika masalah kompleks	Baik

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kinerja petugas aviobridge selama peak season Lebaran berlangsung secara optimal, dengan hanya sedikit teknis dan komunikasi yang sifatya dapat segera diatasi. Hal ini menunjukkan kesiapan, profesionalisme, dan kolaborasi tim yang baik dalam menjaga kelancaran operasional bandara.

Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan tiga narasumber bahwa kinerja petugas aviobridge selama peak season Lebaran tergolong baik. Petugas melakukan tugas sesuai dengan SOP, mampu menangani lonjakan penerbangan hingga 200 flight per hari, serta menjaga ketepatan waktu melalui kesiapsiagaan dan koordinasi. Mereka bekerja secara efektif meskipun menghadapi beberapa kendala seperti sinyal HT yang lemah atau kendaraan operasional yang bermasalah seperti seringnya mobil mogok, ban kempes . Kemandirian petugas menunjukkan kemampuan mengambil keputusan secara cepat dan tepat saat menghadapi situasi tak terduga. Mereka mampu mengatasi masalah teknis ringan seperti menghadapi error “Tunnel Slope” dan langsung mengambil tindakan restart manual tanpa menunggu teknisi dan tetap menjaga keselamatan serta kelancaran opersional. Secara keseluruhan, petugas menunjukkan professionalisme dan ketangguhan kerja dalam kondisi operasional yang padat.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah yaitu bagaimana kinerja petugas aviobridge saat peak season dan apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas aviobridge, serta pembahasan dilakukan dengan mengaitkan teori

indikator kinerja menurut Robbins (2019). Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

Bagaimana Kinerja Petugas Aviobridge Saat Peak Season Lebaran

- Kualitas Kerja

  Kinerja petugas aviobridge dari segi kualitas tergolong baik. Berdasarkan hasik observasi, petugas menjalankan tugas sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Proses docking dan dedocking aviobridge dilakukan dengan hati-hati, dan petugas menjaga keselamatan pesawat serta kenyamanan penumpang. Berdasarkan wawancara dengan narasumber V dan O, sebelum melakukan penyambungan mereka rutin memeriksa system control posisi aviobridge, serta memastikan tidak ada gangguan teknis. Petugas juga dilengkapi dengan pelatihan teknis dan keselamatan, yang meningkatkan akurasi dan ketelitian kerja. Namun kendala yang sering muncul yaitu error sistem seperti Tunnel Slope dan gangguan pada panel control.

- Kuantitas Kerja

  Kuantitas kerja petugas sangat tinggi selama peak season lebaran. Berdasarkan data wawancara dengan narasumber H selaku AMC Supervisor, tercatat ada 200 penerbangan per hari yang harus ditangani, baik domestik maupun internasional. Untuk mencegah lonjakan tersebut, dilakukan pembagian tugas berdasarkan jam kerja. Shift kerja diperketat, dan koordinator antar shift dilakukan lebih insentif. Observasi dilapangan menunjukkan bahwa seluruh petugas tetap melaksanakan tugasnya tanpa penundaan, bahkan ketika banyaknya penerbangan pada saat jam-jam sibuk. Petugas aviobridge menghadapi tantangan tersendiri untuk mencapai kualitas kerja yang tinggi karena harus tetap focus, tetapi dengan kerja tim yang efektif dan manajemen yang jelas, petugas dapat menyelesaikan seluruh tugasnya secara optimal.

- Ketepatan waktu

  Ketepatan waktu pelayanan aviobridge cukup baik, meskipun ada beberapa hambatan teknis. Sebagai antisipasi, petugas sudah stand by di gate dan mengecek aviobridge sekitar 10-15 menit sebelum pesawat tiba. Keterlambatan hanya terjadi dalam situasi tertentu, seperti ketika beberapa pesawat datang bersamaan, jenis aviobridge berbeda dari tipe pesawat, sinyal HT yang lemah, cuaca yang tidak baik, dan masalah kendaraan operasional seperti mogok dan ban mobil kempes. Dalam wawancara narasumber O mengatakan bahwa petugas langsung berkomunikasi dengn AMC Tower dan ground handling untuk menentukan prioritas dan mempercepat prosedur dalam kasus keterlambatan. Jadwal penerbangan tetap terkendali berkat respons cepat

petugas terhadap masalah, meskipun tidak sepenuhnya bebas dari keterlambatan, ini menunjukkan ketepatan waktu yang cukup baik.

- Efektifitas

  Petugas aviobridge menunjukkan efektivitas kerja yang tinggi, mereka mampu memanfaatkan waktu dan alat dengan efisien meskipun dalam situasi padat. Mereka selalu mengecek kesiapan alat dan lokasi kerja lebih awal untuk mencegah keterlambatan atau kesalahan teknis selama pelaksanaan. Untuk menghindari miskomunikasi, komunikasi antar tim juga dilakukan dengan cepat dan jelas. Kemacetan di service road yang menghambat mobilisasi alat, gangguan sinyal HT, dan keterlambatan kendaraan operasional dari pihak lain adalah kendala yang mengganggu efektivitas. Petugas tidak membuang waktu atau sumber daya dengan menyesuaikan dan membuat keputusan dengan cepat, yang menunjukkan bahwa mereka sangat efektif dalam menjalankan tugas.

- Kemandirian

  Kemandirian petugas aviobridge sangat menonjol selama peak season. Mereka mampu menyelesaikan berbagai kendala teknis ringan tanpa harus bergantung pada teknisi. Seperti narasumber O menyatakan bahwa ketika terjadi Tunnel Slope Error, ia langsung melakukan restart manual dan mengatur ulang posisi tunnel tanpa harus menunggu bantuan. Petugas juga mampu menentukan prioritas dalam situasi darurat, seperti memutuskan pesawat mana yang didahulukan saat dua pesawat datang hampir bersamaan. Ini menunjukkan kepercayaan diri dan pengalaman teknis yang mumpuni. Dari observasi, petugas tidak hanya menunggu instruksi, tetapi juga aktif mengambil tindakan preventif untuk mencegah kendala yang lebih besar. Ini adalah bentuk nyata dari kemandirian kerja yang sangat penting di lingkungan operasional bandara yang dinamis.

Apa Saja Kendala Yang Dihadapi Oleh Petugas Aviobridge Selama Peak Season Lebaran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan berbagai kendala utama yang dihadapi oleh petugas aviobridge, yaitu:

- Kendala Teknis pada Aviobridge

  Petugas juga menghadapi masalah teknis yang cukup sering terjadi, khususnya pada system control aviobridge. Beberapa kendala teknis yang disebutkan oleh narasumber V dan O yaitu Error “Tunnel Slope”, yaitu kesalahan posisi tunnel yang menyebabkan alarm menyala dan harus dilakukan restart manual, panel control lambat merespon

proses docking dan dedocking. Meskipum kendala ini tergolong ringan, jika terjadi secara berulang dalam kondisi sibuk dapat menyebabkan keterlambatan layanan.

- Gangguan Komunikasi (HT)

  Komunikasi sangat penting untuk pengoperasian aviobridge. Namun, beberapa petugas mengeluhkan hilangnya sinyal HT (Handy Talky), terutama di beberapa area apron. Akibatnya petugas lapangan tidak dapat berkomunikasi dengan baik satu sama lain, lambat dalam menyampaikan intruksi atau laporan kondisi, dan sulit untuk berkordinasi dengan AMC Tower dan ground handling. Dalam wawancara narasumber O dan H menyampaikan secara langsung bahwa kehilangan sinyal adalah salah satu gangguan yang menghambat kinerja tim.

- Kendaraan Operasional yang tidak siap

  Kelancaran tugas juga dipengaruhi oleh ketersediaan dan kesiapan operasional. Mobil teknisi atau kendaraan pendamping aviobridge sering mengalami masalah seperti mobil mogok atau tidak dapat dihidupkan saat dibutuhkan, ban kempes saat operasi puncak, atau kurangnya kendaraan cadangan. Kondisi ini menghambat respon teknis cepat karena petugas terlambat mencapai lokasi docking. Menurut narasumber H kurangnya perawat preventif di fasilitas kendaraan.

- Perbedaan tipe pesawat dengan aviobridge

  Setiap pesawat memiliki konfigurasi pintu dan ketinggian yang berbeda. Beberapa aviobridge hanya kompatibel dengan tipe tertentu. Saat pesawat dengan tipe tidak umum (misalnya Airbus A330 dan Boeing 777) tiba dan parkir di posisi yang kurang ideal, petugas mengalami kesulitan dalam proses docking. Implikasinya proses docking memerlukan waktu lebih lama, resiko kesalahan teknis meningkat, penumpang harus menunggu lebih lama di dalam pesawat. narasumber O menyebutkan bahwa sering kali proses docking pada wide body aircraft membutuhkan dua orang, namun dalam situasi sibuk kadang harus bisa dilakukan oleh satu orang operator yang meningkatkan tekanan kerja.

- Faktor cuaca dan kondisi apron

  Cuaca buruk seperti hujan deras dan angin kencang juga menjadi faktor yang menghambat pengoperasian aviobridge. Meskipun aviobridge memiliki pelindung, proses penyambungan ke pintu pesawat tetap harus dilakukan secara presisi, yang lebih sulit dalam kondisi cuaca esktrim. Selain itu, padatnya lalulintas di apron juga menyebabkan service road menjadi macet, menghambat pergerakan alat,

keterlambatan rotasi kendaraan antar gate, dan potensi kecelakaan kerja jika tidak berhati-hati.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di unit Apron Movement Control (AMC) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, mengenai Analisis Kinerja Petugas Aviobridge Saat Peak Season Lebaran, maka dapat disimpulkan:

- Kinerja petugas aviobridge selama peak season lebaran tergolong baik. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka menyelesaikan tugas sesuai dengan indikator kinerja. Petugas menjalankan prosedur pengoperasian aviobridge dengan teliti dan disiplin meskipun dibawah tekanan volume penerbangan yang tinggi. Mereka tetap menjaga keamanan dan kenyamanan, menunjukkan profesionalisme serta kinerja yang andal.
- Kendala yang dihadapi petugas aviobridge selama peak season meliputi berbagai aspek teknis dan operasional. Diantaranya adalah gangguan teknis pada aviobridge seperti error system, gangguan sinyal alat komunikasi (HT), keterbatasan kendaraan operasional, kemacetan di service road. Meski demikian, petugas mampu mengatasi kendala tersebut dengan tindakan cepat, koordinasi yang baik, dan penerapangan SOP yang konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, G. P. (2021). *Peran Apron Movement Control (AMC) dalam pengoperasian dan pengawasan fasilitas (Aviobridge) di apron Bandar Internasional Adi Soemarmo Boyolali* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Akbar, A. A. (2023). *Analisis kinerja petugas Apron Movement Control (AMC) dalam pengoperasian fasilitas Aviobridge di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Animun, J. S. D., Sepang, J. L., & Uhing, Y. (2017). Analisis pelaksanaan promosi jabatan dan mutasi berdasarkan prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5*(2), 3058.

Balipedia.id. (2024, Agustus 31). *Sejarah Bandara Internasional Ngurah Rai Bali*. https://balipedia.id

Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Gaya Media Yogyakarta.

Gultom, M. A. (2021). *Optimalisasi pengelolaan Aviobridge oleh petugas Apron Movement Control (AMC) di PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto. (2020). *Mengenal garbarata pesawat*. https://www.itda.ac.id/portal/blog/detail/613/mengenal-garbarata-pesawat-di-bandara

Kementerian Perhubungan RI. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (Advisory Circular CASR Part 139-11), Lisensi Personel Bandar Udara*.

Nabilah, V. A. (2019). *Analisis kinerja petugas Apron Movement Control (AMC) terhadap kepuasan maskapai di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Pengoperasian fasilitas Aviobridge di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. (n.d.). *Jurnal Mahasiswa, 5*(2), 442–452.

Putra Septiandaru, R. (2023). *Kesiapan personel Apron Movement Control (AMC) dalam pengoperasian Aviobridge di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang* (Tugas akhir). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Rizqiyah, A. K. (2021). Analisis kinerja personil Apron Movement Control (AMC) terhadap keselamatan dan keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *E-Journal Poltekbangsby, 5*. https://repo.poltekbangsby.ac.id

Sakti, R. V. B. (2021). *Implementasi standar operasional prosedur Apron Movement Control (AMC) dalam mengoperasikan Aviobridge di parking stand Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Saputeri, D. H. (2018). *Analisis penggunaan Aviobridge terhadap penambahan jam kerja petugas Apron Movement Control (AMC) pada terminal baru Bandar Udara Sultan Thaha Jambi* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Susila, F. O. (2019). *Optimalisasi penggunaan Aviobridge untuk mencapai on time performance (OTP) Garuda Indonesia di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Skripsi). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009, Januari 12). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1*. Jakarta.