

**KUALITAS PELAYANAN KARGO  
BANDAR UDARA  
DI WILAYAH KEPULAUAN**

Abdul Halil Hi. Ibrahim  
Thamrin Husain  
Syaifullah Siregar  
Bakri La Suhu



**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**KUALITAS PELAYANAN KARGO BANDAR UDARA  
DI WILAYAH KEPULAUAN**

**Penulis** : **Abdul Halil Hi. Ibrahim**  
**Thamrin Husain; Syaifullah Siregar**  
**Bakri La Suhu**  
**Editor** : **Hardi Kemhay; Vivi Noviyanti**  
**Desain Sampul** : **Ardyan Arya Hayuwaskita**  
**Tata Letak** : **Tukaryanto, S.Pd.**  
**ISBN** :

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, DESEMBER 2022**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan  
Bojongsari Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : [eurekamediaaksara@gmail.com](mailto:eurekamediaaksara@gmail.com)

Cetakan Pertama : 2022

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Industri penerbangan dalam perkembangannya sekarang ini menjadi sorotan masyarakat (public), hal ini dikarenakan menyangkut langsung dengan kepentingan masyarakat selaku para penumpang atau pengguna jasa. Berbagai upaya perbaikan pelayanan public telah dilakukan pihak industri penerbangan, dengan harapan dapat meningkatkan konektifitas penumpang, barang, dan kargo antar wilayah yang berada di Negara Kesatuan Republik Indonesia Indonesia. Maka dari itu, perkembangan industri penerbangan lebih khususnya angkutan penumpang/ pengguna jasa dan kargo di Indonesia tidak bisa hanya dipotret pada aspek pelayanan saja, akan tetapi juga harus diikuti dengan peningkatan dari aspek keamanan.

Pertumbuhan kargo di wilayah Indonesia, didorong oleh semakin kompetitifnya persaingan usaha yang membutuhkan waktu pengiriman produk yang lebih cepat dan tepat waktu. Olehnya itu, setiap Bandar Udara yang berada di Indonesia selalu bersaing untuk terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanannya, baik yang bersentuhan langsung dengan penumpang maupun dengan kargo barang. Buku ini bagian dari hasil penelitian *collaborative* sehingga menghasilkan beberapa pokok-pokok pikiran dalam peningkatan kualitas layanan di Bandar Udara di Wilayah Kepulauan.

Buku yang sederhana ini, penulis petakan ke 4 (Empat) Bab, yakni yang terdiri dari : BAB I KERANGKA ANALISIS BANDAR UDARA; Pendahuluan, Pengertian Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan. BAB II PENGERTIAN, KLASIFIKASI DAN PEMERIKSAAN CARGO BANDAR UDARA; Pengertian Cargo Udara, *Out Going*, dan *Incoming*,

Klasifikasi dan Terminal Kargo, Kelengkapan Ruang, Fasilitas dan Dasar Hukum Penerbangan, dan Langkah-langkah Pemeriksaan Keamanan Angkutan Kargo. BAB III OPERASI, STANDAR DAN PROSEDUR DALAM PELAYANAN LALU LINTAS PENERBANGAN; Pendahuluan, Operasi Penerbangan, Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan, Standar Terminal Kargo berdasarkan Fasilitas dan Peralatan, dan Sistem dan Prosedur Cargo. BAB IV DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARGO BANDAR UDARA terdiri dari : Pendahuluan, Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Realibility* (kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggap), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Empathy* (empati), Pentingnya Kualitas Pelayanan Cargo, Kesimpulan dan Saran.

Pada bagian akhir penulisan ini, penulis berharap semoga karya buku ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga berharap adanya kritikan, saran dan masukan yang sifatnya konstruktif dari semua pihak demi penyempurnaan karya Buku ini.

Ternate, Desember 2022

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB 1 KERANGKA ANALISIS BANDAR UDARA .....</b>	<b>1</b>
A. Pendahuluan .....	1
B. Pengertian Pelayanan Publik .....	41
C. Kualitas Pelayanan.....	45
<b>BAB 2 PENGERTIAN, KLASIFIKASI DAN PEMERIKSAAN CARGO BANDAR UDARA .....</b>	<b>51</b>
A. Pengertian Cargo Udara, <i>Out Going</i> , dan <i>Incoming</i> .....	51
B. Klasifikasi dan Terminal Kargo .....	55
C. Kelengkapan Ruang, Fasilitas dan Dasar Hukum Penerbangan.....	57
D. Langkah-langkah Pemeriksaan Keamanan Angkutan Kargo.....	61
<b>BAB 3 OPERASI, STANDAR DAN PROSEDUR DALAM PELAYANAN LALU LINTAS PENERBANGAN .</b>	<b>67</b>
A. Pendahuluan .....	67
B. Operasi Penerbangan.....	79
C. Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan .....	63
D. Standar Terminal Kargo berdasarkan Fasilitas dan Peralatan.....	66
E. Sistem dan Prosedur Cargo.....	71
F. Jenis Komoditi Kargo .....	74
<b>BAB 4 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARGO BANDAR UDARA .....</b>	<b>60</b>
A. Pendahuluan .....	60
B. Dimensi <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	65
C. Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	67
D. Dimensi <i>Responsivenes</i> (Respon/Tanggap).....	68
E. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....	69

F. Dimensi <i>Empathy</i> (empati).....	70
G. Pentingnya Kualitas Pelayanan Cargo .....	71
H. Kesimpulan.....	75
I. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>88</b>

# BAB 1

## KERANGKA ANALISIS BANDAR UDARA

### A. Pendahuluan

Perkembangan Industri penerbangan diharapkan dapat meningkatkan konektivitas penumpang, barang, dan kargo antar wilayah di Indonesia. Perkembangan industri penerbangan khususnya angkutan penumpang dan kargo di Indonesia tidak bisa hanya ditinjau dari sisi pelayanan tetapi juga harus diikuti dengan peningkatan aspek keamanan.

Pertumbuhan kargo didorong oleh semakin kompetitifnya persaingan usaha yang membutuhkan waktu pengiriman produk yang lebih cepat dan tepat waktu. Bandar Udara Sultan Baabullah Ternate merupakan penghubung bagi Bandar udara domestik dan perintis yang ada di seputaran Maluku Utara. Angkutan kargo dan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan prospek angkutan udara yang cukup baik dari sisi pertumbuhan kargo dan penumpang sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan yang memadai.

Kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, karena pelanggan semakin bersifat kritis

dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan (Sudarno dkk, 2011). Keunggulan kompetitif menjadi suatu kebutuhan penting bagi sukses jangka panjang. Penelitian persepsi pengguna pada dimensi kualitas model SERVQUAL penting dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan persepsi pengguna jasa terminal kargo udara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, setiap badan usaha, angkutan udara wajib membuat, melaksanakan, mengevaluasi dan mengembangkan program keamanan angkutan udara dengan berpedoman pada program keamanan penerbangan nasional. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 51 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional (PKPN) bertujuan untuk melindungi keselamatan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di Indonesia, dengan memberikan perlindungan terhadap penumpang, personel pesawat udara, para petugas di darat, masyarakat, pesawat udara, instalasi pendukung operasi penerbangan, penyelenggaraan navigasi penerbangan, unit-unit penyelenggara bandar udara, badan usaha bandar udara dan badan usaha angkutan udara dari tindakan melawan hukum mengingat semakin meningkatnya ancaman terhadap penerbangan.

Terhadap aspek keamanan angkutan kargo di terminal kargo bandar udara Sultan Babullah Ternate, masih kurang optimal baik dari segi jumlah personel Aviation Security (Avsec) maupun kompetensi yang harus dimiliki. Hal ini terlihat adanya beberapa area yang dibatasi oleh pintu-pintu yang seharusnya diperuntukan

untuk personil yang bekerja berdasarkan area kerjanya tidak terkontrol, sehingga dengan mudahnya mereka memasuki area yang memang bukan area kerjanya. Semua ini karena tidak adanya personel avsec yang menjaganya sehingga fungsi pengendalian dan pengawasan di area kargo tidak optimal. Sehingga hal ini sangat membahayakan bagi keamanan bandar udara secara keseluruhan dan khususnya keamanan di area terminal kargo.

Disamping fungsi pengamanan di beberapa area terminal kargo bandar udara, personel Avsec juga harus melakukan fungsinya untuk memeriksa barang kargo yang akan di berangkatkan melalui pemeriksaan dengan peralatan X-ray kargo yang ada. Keberadaan personel Avsec yang kadang-kadang tidak berada ditempat ruang pemeriksaan untuk mengoperasikan peralatan X-ray, menyebabkan terjadinya penumpukan barang kargo diluar area pemeriksaan, sehingga menyebabkan keterlambatan angkutan barang kargo menuju ke pesawat.

Perkembangan angkutan kargo di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menunjukkan peningkatan padatahun 2018 sebesar 9,3% dibandingkan tahun sebelumnya terlihat pada tabel 1.1 dan 1.2 di bawah ini. Dengan peningkatan jumlah kargo di terminal kargo maka perlu adanya peningkatan keamanan dalam pengangkutan kargo.

Tabel 1.1  
Tabel Rekapitulasi Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate  
Bulan Januari - Desember 2018

No	BULAN	PSWT TRENG			PENUMPANG			BAGASI			CARGO	
		TIBA	BRGKT	TIBA	BRGKT	TRNST	BGKR	MUAT	BGKR	MUAT		
1	JAN	482	482	28.340	34.790	3.959	271.226	288.854	240.393	66.000		
2	FEB	432	432	28.315	27.890	3.156	202.124	206.439	170.723	71.334		
3	MARET	487	487	38.187	34.966	2.956	318.816	248.434	243.291	80.195		
4	APRIL	520	520	38.720	37.219	2.523	317.873	175.173	232.768	93.210		
5	MEI	438	438	34.375	35.551	3.546	198.880	161.329	304.372	114.020		
6	JUN	478	478	40.234	44.216	3.684	387.605	359.519	227.223	52.380		
7	JUL	490	490	43.931	41.802	4.310	423.587	333.636	255.792	69.796		
8	AGUST	503	503	37.301	38.498	4.045	326.909	326.887	267.673	78.617		
9	SEPT	462	462	35.979	35.230	3.667	319.825	269.578	236.969	77.580		
10	OKT	541	541	38.749	37.367	3.475	336.364	274.975	294.399	89.524		
11	NOV	500	500	36.540	33.627	2.881	815.887	236.425	310.994	108.253		
12	DES	440	440	34.304	33.980	3.177	313.669	254.800	278.062	101.534		
	JUMLAH	5.773	5.773	434.972	435.136	41.379	4.232.765	3.136.049	3.062.659	1.004.443		

Sumber : Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, 2021

Tabel 1.2

Tabel Rekapitulasi Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate  
Bulan Januari – Desember 2017

No	BULAN	PSWT TRENG		PENUMPANG			BAGASI		CARGO	
		TIBA	BRGKT	TIBA	BRGKT	TRNST	BGKR	MUAT	BGKR	MUAT
1	JAN	452	452	35.044	39.690	1.707	289.101	272.853	191.298	65.629
2	FEB	403	403	20.801	23.292	169	184.452	132.030	206.410	69.331
3	MARET	438	438	33.209	33.497	1.129	233.191	204.465	215.108	75.441
4	APRIL	463	463	28.764	31.925	294	203.057	162.619	222.967	55.545
5	MEI	463	463	30.150	28.015	384	240.948	189.384	222.860	72.309
6	JUN	469	469	33.339	39.116	1.585	215.749	197.395	227.414	68.157
7	JUL	479	479	73.093	41.445	3.167	301.004	266.595	230.785	51.434
8	AGUST	486	486	35.293	37.239	3.056	448.085	187.278	285.988	66.961
9	SEPT	485	485	34.628	34.859	3.382	221.140	168.386	247.609	44.239
10	OKT	515	515	37.306	30.024	4.026	380.934	263.816	291.547	73.702
11	NOV	524	524	29.946	28.493	2.672	265.668	270.682	266.222	78.279
12	DES	519	519	39.129	36.535	4.506	338.621	287.016	279.266	83.993
	JUMLAH	5.696	5.696	430.702	404.130	26.077	3.321.950	2.602.519	2.887.474	805.020

Sumber : Bandar Udara Sul tan Babullah Ternate, 2021



## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan berkaitan dengan melayani. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan itu adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Pada dasarnya manusia untuk memenuhi kebutuhannya membutuhkan orang lain, sehingga diperlukan sesuatu yang dapat memenuhi tersebut. Pelayanan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Menurut Kotler (Majid, 2009:33) pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik”. Jadi pelayanan merupakan kesatuan dari kegiatan yang menawarkan produk perusahaan ke pelanggan meskipun tidak terikat pada produk yang ditawarkan tidak berwujud namun dapat dirasakan. Ini juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan yang dikemukakan oleh Granross (Ratminto dan Winarsih, 2006:3): Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan.

Pelayanan yang dimaksud oleh Granross pelayanan itu aktifitas yang tidak dapat diraba namun dapat dirasakan karena adanya interaksi antara konsumen dengan hal yang diberikan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan. Permasalahan konsumen yang berkaitan dengan kebutuhan akan pelayanan haruslah bisa diatasi oleh perusahaan yang memberikan pelayanan.

Pelayanan menurut Moenir (2002:16-17), bahwa: Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan bahwa suatu usaha atau kegiatan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi itu, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang atau jasa yang pada dasarnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut : “Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik” Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena pada dasarnya pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Walaupun banyak sekali tuntutan dari masyarakat banyak yang tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih identik dengan pelayanan yang mahal, lambat dan juga melelahkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public badan usaha/badan hukum yang

berkerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Untuk tugas dan fungsi yang tidak mampu disediakan pemerintah/pemerintah daerah dapat dilaksanakan oleh masyarakat umum atau swasta. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan ;
3. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, 1997:197-200) yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu penyampaian yang tepat;
4. Keramah tamahan.

Dalam menerima pelayanan ingin dilayani secara baik oleh pemberi pelayanan, oleh karena itu tingkah laku yang sopan dan keramahan dari pegawai sangat penting untuk diterapkan diorganisasi pelayanan publik. Agar dalam memberikan jasa pelayanan dapat tersalurkan sebagaimana mestinya juga masyarakat akan merasa nyaman dan puas dalam menerima pelayanan barang ataupun jasa yang mereka inginkan.

### **C. Kualitas Pelayanan**

Dalam perspektif Total Quality Management, kualitas dapat dipandang secara lebih luas karena tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi kualitas yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (Tjiptono Fandy 2001:51) yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan”. Kualitas

akan berubah- ubah karena selalu berhubungan dengan kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pelanggan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997:25). Kualitas akan mempengaruhi kepuasan dan itu dirasakan oleh pelanggan.

Perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok oleh Garvin (Tjiptono, 2005) yaitu:

1. *Transcendental approach*

Kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionisasikan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (repeated exposure).

2. *Product-based approach*

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat di kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach*

Kualitas tergantung pada orang yang menilainya (eyes of the beholder), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (maximum satisfaction) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerajaan dan pamanufakturasi, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

5. *Value-based approach*

Memandang kualitas dari aspek nilai (value) dan harga (price). Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh menurut Wyekof dan Lovelock (Nasution,2004:47), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan adanya keinginan atau kebutuhan pelanggan yang terus bertambah dan meningkat maka kualitas dijadikan pengendali atas keinginan dan kebutuhan pelanggan agar kebutuhan dan keinginan itu dapat diberikan dan sesuai dengan harapan.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et.al. (Tjiptono, 2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expexted service*). Menurut definisi ini, ada 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima

(*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melebihi harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen yang diberikan oleh suatu organisasi.

Menurut Lovelock dan Wright (2005:15) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud,
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholder terpenuhi.

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono, 2007:273) berhasil mengidentifikasi lima dimensi untuk kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiviness* (respon/ketanggapan) yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) ini yang dipakai untuk meneliti Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Terminal Kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dijadikan keunggulan bagi perusahaan ataupun organisasi penyedia pelayanan. Oleh karena itu pelayanan sangat dipengaruhi oleh perusahaan tersebut memberikan kepuasan ke pelanggan. Pelayanan dikatakan memuaskan dan berkualitas jika pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan pelanggan atau masyarakat. Apabila pelanggan atau masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan dan disiapkan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas. Karena itulah kualitas pelayanan berfokus kepada kepuasan pelanggan.

Banyak sebab mengapa pelayanan penyedia jasa tidak memuaskan pelanggan, dalam buku Manajemen Jasa, Tjiptono (2001:160) mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dapat dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara cepat dan tepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati.

Peningkatan kualitas pelayanan terminal kargo bandara banyak dilakukan oleh bandara di seluruh dunia untuk memberikan pengalaman pelayanan bandara yang baik kepada pengguna jasa kargo. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam bisnis bandara, sebagai pemberi jasa harus secara komprehensif memberikan seluruh pelayanan yang diperlukan pengguna jasa kargo. Beragam pelayanan terus mengalami inovasi dan pembaharuan sejalan dengan kemajuan dan penggunaan teknologi (ASQ Survey, 2011).

ASQ merupakan lembaga yang melakukan survey kualitas pelayanan bandara di dunia setiap tahun dan menginformasikan hasil survey kepada masyarakat umum, tujuannya tidak lain adalah peningkatan kualitas pelayanan bandara di dunia.

Kualitas pelayanan bandara perlu dikelola secara profesional dengan memprioritaskan pelayanan kepada pelanggan secara berkelanjutan dan terukur agar dapat mengetahui kinerja jasa bandara.

# BAB 2

## PENGERTIAN, KLASIFIKASI DAN PEMERIKSAAN CARGO BANDAR UDARA

### A. Pengertian Cargo Udara, *Out Going*, dan *Incoming*

Cargo udara merupakan segala jenis barang yang akan dikirim melalui moda angkut pesawat terbang, yang telah dilengkapi dengan dokumen SMU (surat muat udara) serta dokumen lainnya, peraturan cargo diatur oleh IATA (*international air Transport association*).

*Outgoing* merupakan sebuah kegiatan dimana barang diterima dari agen/*shipper* dan kemudian untuk di proses menuju muat ke pesawat. dalam hal tersebut terdapat proses-proses di dalamnya dan kita tidak bisa asal memasukan barang begitu saja berikut proses penerimaan *outgoing* tersebut adalah :

1. *Preparation* : Kegiatan ini adalah untuk mempersiapkan barang untuk di periksa X-ray dan di masukan ke gudang menuju acceptance.
2. *Acceptance* : Setelah barang telah di periksa X-ray, kemudian barang tersebut siap untuk di timbang ulang dan di periksa kembali secara fisik mulai dari berat barang nya, di bagian acceptance ini menerbitkan dokumen BTB (bukti timbang barang) atau juga bisa disebut CWP (*cargo weighing proof*).

3. *Storage* : Setelah barang di timbang ulang dan telah di cek oleh staff checker, barang dimasukkan ke gudang dan di tempatkan di tempat yang telah tersedia dengan tujuan dan maskapai penerbangan yang berbeda menunggu pesawat landing.
4. *Cargo Dispatch*: Barang yang telah masuk ke gudang di pisah berdasarkan maskapai dan tujuan nya
5. *Document Processing*: Setelah barang *hold* menunggu pesawat landing, *loadmaster* maskapai terkait membuat dokumen barang yang akan masuk ke pesawat. Dilihat melalui dokumen dari cheklist checker dokumen cargo pun di buat.
6. *Ready For Carriage*: Setelah Pesawat landing Barang pun siap di masukan menuju pesawat melalui gerobak ditarik menggunakan BTT menuju apron.
7. *On board*: Barang pun sudah loading ke pesawat dan siap berangkat.

*Incoming* adalah kegiatan sebaliknya dari *outgoing* yaitu kegiatan dimana barang di bongkar di pesawat terbang, kemudian di simpan di gudang untuk menunggu diambil penerimanya/*consignee*, proses dalam *incoming* adalah:

1. *Preparation*: Tidak beda jauh dalam kegiatan *outgoing* kegiatan ini adalah para staff dan porter menyiapkan barang dari pesawat sebelum masuk ke gudang , tidak perlu ada pemeriksaan X-ray kembali dikarenakan pada bandara origin nya telah diperiksa X-ray.
2. *Cek Schedule* : Jadwal Penerbangan di cek untuk pembaharuan info jika ada pesawat yang delay ataupun di cancel.
3. *Deploy*: Setelah ada pesawat yang telah landing, barang pun di bongkar muatan nya lalu kemudian dimasukkan

ke gudang dan di cek kembali fisik jumlah barang harus sesuai dengan dokumen nya.

4. *Cargo Dispatch*: Sama halnya di bagian outgoing cargo dispatch adalah barang dipisah sesuai maskapai penerbangan dan originnya.
5. *Storage*: Barang telah masuk ke gudang dan siap di ambil oleh *consigne*

Definisi istilah yang seringkali digunakan dalam cargo Bandar Udara antara lain:

1. Barang adalah segala sesuatu yang diangkut dan atau akan diangkut dengan pesawat udara sipil kecuali penumpang dan awak pesawat udara,
2. Kargo adalah barang muatan pesawat udara yang dilengkapi surat kargo udara (sku) atau surat muatan udara (smu) termasuk bagasi yang dikirim melalui prosedur pengiriman kargo,
3. Bandar udara (uu no 1/2009) adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya,
4. Angkutan udara adalah setiap kegiatan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara,
5. Jasa kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh badan usaha bandar udara,

6. Penyelenggara bandar udara umum (UU No.1/2009 pasal 1 butir 43 dan 44) adalah lembaga pemerintah di bandar udara yang bertindak sebagai penyelenggara bandar udara yang memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan untuk bandar udara yang belum diusahakan secara komersial, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum milik indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan bandar udara untuk pelayanan umum,
7. Terminal kargo dan pos adalah terminal untuk melayani kargo dan pos yang berada di wilayah kepabeanaan dengan memiliki fasilitas akses ke sisi darat dan sisi udara dipergunakan untuk kendali proses penanganan dan penumpukan kargo dan pos yang siap untuk diangkut dari dan ke pesawat udara,
8. Pergudangan merupakan area terbatas bagi umum yang tidak memiliki akses ke sisi udara dipergunakan untuk kegiatan penampungan dan penumpukan kargo dan pos dengan mengusahakan gudang baik tertutup maupun terbuka di dalam bandara atau di luar bandar udara dengan menerima sewa penyimpanan kargo.
9. Penanganan kargo dan pos adalah kegiatan pelayanan jasa penerimaan, pengurusan surat muatan udara dan dokumen-dokumen pengangkutan, reservasi kargo ke *airlines*, *packing* dan *repacking* kargo, *trucking*, pengiriman kargo dari/ke terminal kargo dan pos ke/dari pergudangan serta jasa pengurusan pengantaran kargo dari *shipper* kepada *consignee*,
10. Pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (pjkp2u) merupakan pelayanan yang diberikan oleh

penyelenggara bandar udara kepada pemilik/penerima kargo dan pos atau perwakilannya dengan melakukan seluruh proses pengiriman atau penerimaan kargo dan pos meliputi *acceptance*, pembuatan *manifest* kargo dan pos, penumpukan/pembongkaran untuk penerbangan, pelaporan dan penyerahan kepada *airlines/groundhandling*, pendataan kargo dan pos, pertukaran data elektronik, penumpukan *sementara* di daerah pebebasan sesuai dengan ketentuan kebebasan.

## **B. Klasifikasi dan Terminal Kargo**

Berdasarkan cara penanganannya, kargo dibagi ke dalam 2 (dua) golongan besar yaitu general cargo dan spesial cargo. Menurut IATA AHM, kargo dibagi menjadi *general cargo*, *special shipment* dan *specialized cargo products* (misalnya *express cargo*, *courier shipment*, *same day delivery*), (Majid dan Warpani, 2009). Penjelasan dari jenis kargo tersebut adalah sebagai berikut.

1. *General Cargo*: barang-barang kiriman biasa sehingga tidak memerlukan penanganan secara khusus, namun tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan aspek *safety*. Contoh barang yang dikategorikan general kargo antara lain barang-barang keperluan rumah tangga, peralatan kantor, peralatan olah raga, pakaian (garmen, tekstil) dan lain-lain.
2. *Special Cargo*: barang-barang kiriman yang memerlukan penanganan secara khusus (*special handling*). Jenis barang ini pada dasarnya dapat diangkut lewat angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan dan penanganan secara khusus sesuai regulasi IATA dan atau pengangkut.

Barang, benda atau bahan yang termasuk dalam kategori *special cargo* adalah:

- a. *Valuable Goods* (VAL) yaitu barang-barang berharga dan mengandung unsur kimia di dalamnya. Contoh logam mulia, perhiasan, kertas/dokumen berharga.
- b. *Perishable Goods* (PER) yaitu barang-barang yang peka waktu. Barang-barang yang mudah rusak/busuk karena perubahan temperatur dan cuaca. Contoh buah-buahan, tumbuh-tumbuhan hidup, bunga dan sebagainya. *Perishable goods* dibagi lagi menjadi *perishable flower* (PEF), *perishable fish* (PEF), *perishable meat* (PEM) dan *perishable food* (PEP).
- c. *Living Human Organ* (LHO) yaitu kargo berupa organ tubuh manusia untuk keperluan transplantasi dan lain-lain.
- d. *Live Animal* (AVI) yaitu kargo berupa kiriman binatang hidup seperti anak ayam (*day old chicks*), sapi, kuda, ikan hias, monyet, anjing, kucing, burung dan lain-lain.
- e. *Heavy Cargo* (HEA) yaitu kargo yang berat per kolinya melebihi 150 kg, misalnya mesin, besi baja dan lain-lain.
- f. *Frozen cargo* (FRC) yaitu berupa benda yang dibekukan, misalnya ice cream.
- g. *Humain Remains* (HUM) adalah pengangkutan jenazah manusia melalui udara baik bentuk jenazah utuh (jasad), sudah dikremasi/abu, dibalsem atau tidak dibalsem.

Pengertian terminal kargo adalah salah satu fasilitas pokok pelayanan di dalam bandar udara untuk memproses pengiriman dan penerimaan muatan udara, domestik maupun internasional yang bertujuan untuk kelancaran proses kargo serta memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 29 TAHUN 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Terminal kargo juga mempunyai fasilitas penyimpanan khusus yang diperuntukkan untuk barang-barang berharga, barang-barang yang berbahaya (B3) dan lainnya. Ruang pemeriksaan terminal kargo digunakan untuk menampung fungsi pemeriksaan. Hal ini dilakukan karena adanya pemindahan barang kargo dari moda transportasi darat ke moda transportasi udara atau sebaliknya dan kelengkapan administrasi yang terkait dengan fungsi pemerintahan, seperti bea dan cukai.

### **C. Kelengkapan Ruang, Fasilitas dan Dasar Hukum Penerbangan**

Jenis, luas dan kelengkapan dari bangunan terminal kargo disesuaikan jumlah barang yang dilayani dan kompleksitas fungsi dari pengguna yang ada. Beberapa fasilitas dasar di dalam terminal kargo adalah:

1. Ruang fungsional dan/atau operasional (konversi/sortir/periksa)
  - a. Area yang dialokasikan bagi pemisahan untuk pengiriman kedalam (*import*) harus dapat diakses dari/menjuju ruang perakitan untuk pengiriman keluar (*export*) akses ini ditujukan untuk

mengakomodasi pergerakan antar pengiriman impor-ekspor.

- b. Ruang yang mencukupi untuk kegiatan presentasi, pembukaan dan pengecekan bagi kepentingan bea cukai kargo udara.
  - c. Ruang yang cukup dan dekat dengan area pengiriman akhir, untuk pengepakan ulang kargo udara setelah pemeriksaan bea cukai.
  - d. Area gudang yang memadai pada kawasan, baik berikat maupun tidak yang terdiri atas area untuk persiapan sebelum pengiriman atau bongkarmuat dari pesawat yang datang termasuk penanganan pallets atau barang yang disatukan.
  - e. Area dan fasilitas untuk menimbang kargo.
2. Fasilitas penyimpanan
- a. Ruang pendingin (*cold storage*), ruang yang diperlukan untuk tempat alat penyimpanan dengan suhu rendah seperti vaksin, bahan makanan atau sistem pendinginan lain yang diperlukan oleh perusahaan penerbangan.
  - b. Ruang brankas (*vault*)
  - c. Ruang penyimpanan bagi barang berharga seperti emas batangan dan permata
  - d. Ruang penyimpanan bagi jasad manusia
  - e. Ruang penyimpanan untuk barang yang berbahaya.
3. Area penyimpanan
- a. Tempat untuk menyimpan *pallets* atau *container* yang kosong dan sebagainya
  - b. Parkir dan tempat penyimpanan bagi alat pemuatan dan alat lainnya

- c. Ruang kerja untuk alat penanganan kargo termasuk fasilitas untuk mengisi ulang baterai.

Dasar Hukum yang terkait dengan keamanan penerbangan yang akan digunakan sebagai bahan analisis dalam kajian ini sebagai berikut:

1. Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh pesawat udara termasuk hewan dan tumbuhan selain pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan, barang bawaan, atau barang yang tidak bertuan. Bagian ketiga Keamanan Bandar Udara, pasal 334 menyatakan bahwa orang perseorangan, kendaraan, kargo, dan pos yang akan memasuki daerah keamanan terbatas wajib memiliki izin masuk daerah terbatas atau tiket pesawat udara bagi penumpang pesawat penumpang udara, dan dilakukan pemeriksaan keamanan. Pemeriksaan keamanan dilakukan oleh personel yang berkompeten di bidang keamanan penerbangan. Pasal 335, terhadap penumpang, personel pesawat udara, bagasi, kargo, dan pos yang akan diangkut harus dilakukan pemeriksaan dan memenuhi persyaratan keamanan penerbangan. Penumpang dan kargo tertentu dapat diberikan perlakuan Khusus dalam pemeriksaan keamanan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4075). Bagian Ketujuh Pemeriksaan Keamanan di Bandar Udara, pasal 52 menyatakan setiap orang,

barang, kendaraan yang memasuki sisi udara, wajib melalui pemeriksaan keamanan. Pasal 53, personil pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo dan pos yang akan diangkut dengan pesawat udara wajib melalui pemeriksaan keamanan. Pemeriksaan keamanan sebagaimana dimaksud, dapat dilakukan dengan atau tanpa menggunakan alat bantu. Berdasarkan pasal 56, kargo dan pos yang belum dapat diangkut oleh pesawat udara disimpan di tempat khusus yang disediakan di bandar udara. Tempat penyimpanan harus aman dari gangguan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.51 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. Semakin meningkatnya ancaman terhadap keamanan penerbangan maka diperlukan langkah-langkah konkrit guna menjamin keamanan penerbangan, untuk mewujudkan hal tersebut maka, ditetapkanlah program keamanan penerbangan nasional. Setelah ditetapkannya peraturan ini maka kewenangan keamanan penerbangan menjadi kewajiban Kantor Bandar Udara, Cabang Bandan Usaha Kebandarudraan dan Otoritas Bandar Udara.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo dan Pos serta Rantai Pasok (*Supply Chain*) Kargo dan Pos yang diangkut dengan Pesawat Udara
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara
7. Prosedur keamanan dan Pengamanan yang diberlakukan di bandar udara adalah mengacu kepada ketentuan yang diatur oleh ICAO dalam Annex 17 tentang *Security* dan Document-8973 tentang *Security Manual for Safeguarding Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*, bahwa sistem keamanan dan pengamanan di bandar udara harus dilakukan secara maksimal dengan menggunakan peralatan dan prosedur yang memadai agar dapat menjamin keselamatan dan kelancaran penerbangan.

#### **D. Langkah-langkah Pemeriksaan Keamanan Angkutan Kargo**

Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara wajib melakukan pengendalian keamanan terhadap kendaraan pengangkut kargo dan pos yang telah diperiksa di luar daerah keamanan terbatas untuk masuk ke daerah keamanan terbatas bandar udara dengan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian:

1. Surat muatan udara (SMU);
2. Deklarasi keamanan kiriman (consignment security declaration);
3. Label keamanan kendaraan dan segel kendaraan pengangkut serta nomor registrasi;
4. Izin masuk orang;
5. Izin masuk kendaraan pengangkut.

Unit Penyelenggara Bandar Udara, Badan Usaha Bandar Udara, Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara yang menerima kargo dan pos dari pengirim wajib melaksanakan langkah-langkah keamanan dalam penanganan kargo dan pos.

Penanganan kargo dan pos sebagaimana yang dilakukan Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara di dalam Daerah Keamanan Terbatas Bandar Udara, meliputi :

1. Penerimaan;
2. Pemeriksaan; dan
3. Penumpukan.

Penanganan kargo dan pos sebagaimana yang dilakukan Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara di luar Daerah Keamanan Terbatas Bandar Udara, meliputi :

1. Penerimaan;
2. Pemeriksaan;
3. Penumpukan;
4. Pemuatan ke sarana transportasi darat; dan
5. Pengendalian keamanan pengangkutan darat kargo dan pos ke bandar udara.

Penanganan kargo dan pos sebagaimana yang dilakukan Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara, meliputi :

1. Penerimaan;
2. Pemeriksaan;
3. Penumpukan; dan
4. Serah terima kargo dan pos ke badan usaha angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara.

Langkah-langkah keamanan dalam proses penerimaan kargo dan pos harus melakukan:

1. Pemeriksaan dokumen;
2. Pemeriksaan visual kemasan kargo; dan
3. Penimbangan berat kargo dan pos.

Pemeriksaan dokumen sebagaimana meliputi:

1. Administrasi;
2. Pemberitahuan tentang isi (pti);
3. Surat muatan udara (airway bill); dan
4. Dokumen lain yang diperlukan dalam pengangkutan kargo dan pos tertentu.

Dokumen lain yang diperlukan antara lain:

1. Pernyataan pengiriman (shipper declaration) untuk barang berbahaya;
2. Surat izin kepemilikan / penggunaan bahan peledak dari instansi berwenang;
3. Surat izin karantina untuk hewan dan tumbuhan dari instansi berwenang;
4. Surat izin kepemilikan/penggunaan barang dan benda purbakala dari instansi berwenang; atau
5. Surat izin kepemilikan / penggunaan nuklir, biologi, kimia dan radioaktif dari instansi berwenang.

Pemeriksaan visual kemasan kargo, sekurang-kurangnya :

1. Pemeriksaan keutuhan dan kelaikan kemasan;
2. Pemeriksaan kerusakan kemasan; dan
3. Pemeriksaan kebocoran isi.

Penimbangan berat kargo dan pos dilakukan untuk melihat kesesuaian berat dengan yang tercantum dalam dokumen.

Kargo dan pos yang telah memenuhi ketentuan langkah-langkah keamanan pada proses penerimaan dilanjutkan dengan proses pemeriksaan keamanan. Kargo dan pos yang tidak memenuhi ketentuan langkah-langkah keamanan pada proses penerimaan harus dikembalikan kepada pengirim.

Pemeriksaan keamanan kargo dan pos dilakukan dengan peralatan keamanan atau secara manual. Pemeriksaan dengan peralatan keamanan dilakukan dengan metode :

1. Pemeriksaan utama (primer) dilakukan dengan mesin x-ray; dan
2. Pemeriksaan lanjutan (sekunder) dilakukan dengan peralatan pendeteksi bahan peledak.

Pemeriksaan utama (primer) dengan mesin x-ray dapat menggunakan :

1. Mesin x-ray jenis single view; atau
2. Mesin x-ray jenis multi view.

Setiap kargo dan pos yang telah diperiksa dengan mesin x-ray wajib dilakukan pemeriksaan lanjutan (sekunder) dengan pendeteksi bahan peledak (explosive detector) secara random (acak) sebanyak 10%. Dalam hal ancaman meningkat pemeriksaan secara random ditingkatkan sekurang-kurangnya 20%.

Pemeriksaan lanjutan (sekunder) dengan pendeteksi bahan peledak dilakukan dalam hal :

1. Hasil pemeriksaan utama (primer) menyatakan kategori mencurigakan;

2. Terindikasi mengandung bahan peledak;
3. Pengirim yang dicurigai;
4. Kargo berisiko tinggi (high risk cargo).

Efektifitas pemeriksaan dilakukan dengan cara:

1. Rotasi berkala personel keamanan penerbangan yang bertugas sebagai operator mesin x-ray; dan
2. Menjamin kinerja peralatan keamanan,

Rotasi berkala dilakukan dengan metode 20 menit melaksanakan tugas sebagai operator mesin x-ray dan 40 menit melakukan tugas keamanan penerbangan lainnya.

Menjamin kinerja peralatan keamanan dengan melakukan pengujian rutin terhadap:

1. Mesin x-ray; dan
2. Gawang pendeteksi logam.

Pelaksanaan pengujian harian dilakukan setiap pergantian shift kerja menggunakan checklist dan didokumentasikan.

Badan Usaha Angkutan Udara, Perusahaan Angkutan Udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara, yang melakukan pemeriksaan dan/ atau pengendalian keamanan kargo dan pos harus memasang label pemeriksaan keamanan (security check label) terhadap kargo dan pos yang telah dilakukan pemeriksaan keamanan.

Label pemeriksaan dan/atau pengendalian keamanan harus memenuhi persyaratan:

1. Kuat dan melekat erat serta mudah rusak jika dibuka; dan
2. Ditempatkan pada ruas sambungan pembuka kemasan luar.

Label pemeriksaan dan/atau pengendalian keamanan harus memenuhi ketentuan yang sesuai peraturan yang berlaku.

# BAB 3

## OPERASI, STANDAR DAN PROSEDUR DALAM PELAYANAN LALU LINTAS PENERBANGAN

### A. Pendahuluan

Sejarah berdirinya bandara ini adalah ketika pada tahun 1970-an Bandara Sultan Babullah Ternate mulai dibangun oleh pemerintah. Penggunaan nama Sultan Babullah bukanlah tanpa alasan. Sultan Babullah atau Sultan Baab (tulisan Eropa) adalah sultan dan penguasa Kesultanan Ternate ke-24 yang berkuasa antara tahun 1570-1583. Ia dikenal sebagai Sultan Ternate dan Maluku terbesar sepanjang sejarah, yang berhasil mengalahkan Portugis dan mengantarkan Ternate ke puncak keemasan di akhir abad ke-16. Sultan Baabullah juga dijuluki sebagai penguasa 72 pulau berpenghuni yang meliputi pulau-pulau di nusantara bagian timur, Mindanao Selatan dan Kepulauan Marshall. Pemilihan nama tersebut, merupakan salah satu bentuk penghargaan terhadap Sultan Babullah sebagai pahlawan yang gigih melawan penjajah.

Lahan yang dipergunakan dalam pembangunan Bandara ini merupakan perkebunan cengkeh. Tahap awal pembangunan fasilitas landasaan pacu dengan dimensi ( P x L ) 1.100 x 30 M dan bahu landasan 2 x (110 x 60 M).

Diresmikan oleh Menteri Perhubungan Frans Seda pada tahun 1971 dengan nama “Pelabuhan Udara Sultan Babullah Ternate”. Kemudian, pada tahun 1977 terdapat perubahan nama menjadi “Bandara Sultan Babullah Ternate” dan sampai saat ini masih menggunakan nama tersebut.

Sejak berdiri hingga saat ini Bandara Sultan Babullah Ternate terus berbenah dan berkembang dengan memperbaiki dan terus meningkatkan fasilitas sisi udara dan fasilitas sisi darat. Hal ini dilakukan guna menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan serta pelayanan terhadap jasa angkutan udara.

Pada Tahun 2014, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate masuk dalam kategori Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas II. Dengan ini, Bandara Sultan Babullah Ternate berhasil menaikkan kelasnya dari Bandara kelas III menjadi Bandara Kelas II.

Berdiri diatas tanah seluas 938.728 meter persegi dengan *runway* seluas 103.500 meter persegi, Bandara Sultan Babullah mengalami perjalanan panjang untuk sampai akhirnya dapat memperoleh status sebagai Bandara Kelas II. Telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan, bandara ini berkembang dengan baik. Terdapat sejumlah fasilitas yang hampir setiap tahunnya diperbaiki dan dikembangkan. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya fasilitas keselamatan dan keamanan, seperti Pertolongan Kecelakaan Penerbangan-Pemadam Kebakaran (PKP-PK), alat bantu pendaratan *visual* (*Airfield Lighting System*), sistem catu daya kelistrikan, dan

pagar. Fasilitas sisi udara, seperti landas pacu (*runway*), *runway strip*, *Runway End Safety Area (RESA)*, *stopway*, *clearway*, landas hubung (*taxiway*), landas parkir (*apron*), marka dan rambu dan taman meteo (fasilitas dan peralatan pengamatan cuaca). Fasilitas sisi darat antara lain bangunan terminal penumpang, bangunan terminal kargo, menara pengatur lalu lintas penerbangan (*control tower*), bangunan operasional penerbangan, jalan masuk (*access road*), parkir kendaraan bermotor, depo pengisian bahan bakar pesawat udara, bangunan administrasi/perkantoran, marka dan rambu.

Sejumlah fasilitas yang semakin baik berhasil membuat bandara ini semakin dilirik oleh para wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain sebagai gerbang utama memasuki Bumi Moloku Kie Raha. Bandara ini juga menyediakan penerbangan perintis yang dapat menghubungkan para wisatawan dan para pebisnis untuk menjangkau daerah-daerah kepulauan di wilayah kabupaten kota, Provinsi Maluku Utara.

Sebagai mana diketahui, bahwa daerah kepulauan yang berada di Provinsi Maluku Utara memiliki destinasi wisata yang menarik dan indah bagi wisatawan domestik ataupun mancanegara. Pulau Dodola, sebagai pulau indah nan eksotis yang berada di Kepulauan Morotai dapat dijangkau dengan penerbangan Ternate-Morotai yang memiliki waktu tempuh sekitar 45 menit saja. Begitupun dengan Pulau Sanana, sebuah pulau yang memiliki sejumlah obyek wisata menarik juga dapat ditempuh dengan penerbangan Ternate-Sanana yang hanya membutuhkan waktu hampir sama dengan penerbangan Ternate-Morotai.

Tidak hanya itu, potensi daerah kabupaten kota di Provinsi Maluku Utara sebagai daerah penghasil tambang juga mendatangkan Tenaga Kerja Asing asal Cina untuk bekerja di Perusahaan Tambang seperti Buli, Halmahera

Begitu besarnya peranan dan kontribusi Bandara Sultan Babullah Ternate sebagai bandara penghubung ke daerah kepulauan dan wilayah kabupaten kota sehingga sampai saat ini selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa bandara khususnya para wisatawan dan pebisnis. Tidak hanya itu, upaya perbaikan dan peningkatan baik dari sisi darat maupun udara selalui dilakukan.

Kini Bandara yang melayani berbagai rute penerbangan ke kota besar seperti Jakarta, Makassar, Ambon dan Manado, sejumlah rute penerbangan ke wilayah kabupaten kota seperti Labuha, Halmahera Selatan dan Buli, Halmahera Timur dan juga rute ke daerah kepulauan seperti Sanana dan Morotai ini tengah berupaya meningkatkan statusnya dari Bandara kelas II menjadi Bandara kelas I. Salah satu cara, menaikkan kelas bandara menjadi kelas I adalah dengan mengajukan pengusulan kepada Sekretaris Jenderal Perhubungan Udara menjadi bandara yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU). Bandara yang menjadi BLU ini nantinya akan menjadi bandara yang memiliki kewenangan untuk mengelola pendapatan dan keuangannya secara mandiri. Kedepan bandara ini bisa memiliki pendapatan (*profit oriented*) sesuai dengan inovasi bisnis yang dijalankan. Inovasi bisnis yang dapat dijalankan diantaranya pemanfaatan anjungan terminal bandara untuk dapat disewakan masyarakat, pendapatan baliho, pendapatan

parkir serta peningkatan fasilitas yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Dengan menerapkan pola ini, maka secara otomatis Bandara Sultan Babullah dapat menaikkan kelasnya dari Bandara kelas II menjadi Bandara kelas I.

Sejak berdiri sampai dengan saat ini Bandara Sultan Babullah Ternate telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan antara lain :

- 1 1971-1974 : E. Kasese
- 2 1974-1978 : Izaak Timisela
- 3 1978-1984 : Tjuk Soenarso
- 4 1984-1993 : Mohammad Ikhsan
- 5 1993-1996 : H. Aziz Nuhung
- 6 1996-1999 : Drs. Adi Kanrio Dayanun
- 7 1999-2000 : I Ketut Soemadi Toudjaja
- 8 2000-2005 : I Dewa Bidmal BBA S.Sos
- 9 2005-2007 : Suudi
- 10 2007-2014 : H. Taslim Badarudin, SH,  
MM
- 11 2014-2015 :PLT Kabandara, Hj. Suprapti  
Kasno, SE
- 12 April - : Rasburhany U, ST  
November 2015
- 13 November 2015 : Saptandri Widiyanto, SH.,  
- Februari 2016 DESS, DESM
- 14 Februari 2016 - : Anung Bayumurti, SE, MT  
Februari 2017
- 15 Februari 2017 - : Saiful Bahri, ST., M.TR  
Februari 2018
- 16 Februari 2017 - : Usdek Lethermand, ST  
September 2018

- 17 Oktober 2018 - : Chairul Humam  
Februari 2020
- 18 Februari 2020 - : Anwar Hamid, SH  
Oktober 2020
- 19 November 2020- : Agus Heriyanto, ST  
Maret 2021
- 20 Maret 2021 - Juli : Syamsuddin Soleman, SE  
2021

Sejak berdiri sampai dengan saat ini, Bandara Sultan Babullah Ternate terus berbenah dan berkembang dengan melengkapi fasilitas-fasilitas yang diperlukan demi menjaga dan meningkatkan keselamatan dan keamanan penerbangan serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara. Pembinaan dan perkembangan tersebut dapat dilihat pada fasilitas landas pacu yaitu:

Tabel 3.1 Dimensi Landasan

No.	Tahun	Dimensi Landasan
1.	1971-1999	1100 x 30 M
2.	2000-2001	1420 x 30 M
3.	2002-2003	1650 x 30 M
4.	2003-2005	1800 x 30 M
5.	2006-2013	2100 x 30 M
6.	2013-2014	2300 x 30 M
7.	2015 – Sekarang	2300 x 45 M

Sumber : *Bandara Sultan Babullah Ternate, 2021*

Bandar Udara Sultan Babullah adalah salah satu Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) yang penyelenggaraannya berada dibawah satuan wilayah

kerja Kantor Otoritas Bandara Wilayah VIII Manado, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan dengan status sebagai bandara umum domestik. Dalam pelayanannya, Bandar Udara Sultan Babullah Ternate merupakan bandara penghubung dari Bandara yang terdapat di wilayah kabupaten kota Provinsi Maluku Utara.

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate terletak pada Koordinat  $00^{\circ} 49' 51''$  N  $127^{\circ} 22' 48''$  E berdomisili di Kelurahan Tafure Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Sebelah utara berbatasan dengan kelurahan Sango, sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan Dufa-Dufa, sebelah timur berbatasan dengan laut Halmahera dan sebelah barat berbatasan dengan kelurahan Tubo.



Gambar 3.1: Peta Maluku Utara

Wilayah Maluku Utara merupakan Provinsi Kepulauan yang dipengaruhi oleh iklim laut tropis dan iklim musim. Hal ini disebabkan oleh wilayah yang berupa pulau-pulau yang dikelilingi oleh lautan lepas. Iklim di wilayah Maluku Utara sangat dipengaruhi oleh eksistensi perairan laut yang luas dan bervariasi di setiap wilayahnya. Sepanjang tahun dapat terjadi hujan dengan intensitas beragam dimana curah hujan tertinggi dan hari hujan terbanyak terjadi di bulan November, serta penyinaran matahari terbesar sekitar 60% terjadi pada bulan Mei dan Oktober. Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Ternate mencatat suhu udara tertinggi sekitar 31,5<sup>o</sup>C pada bulan Oktober dan terendah sekitar 23,3<sup>o</sup>C pada bulan Agustus sedangkan kelembapan udara rata-rata sebesar 84%.

Kondisi topografi Bandara Sultan Babullah Ternate relatif curam dengan elevasi ±49,21 Feet MSL atau (±14,7 Meter dari permukaan laut) memiliki luas 147 Ha dan berada di kaki Gunung Gamalama.

Data umum dan informasi Bandara Sultan Babullah Ternate adalah sebagai berikut :

ARP	: 000 49' 51" N 1270 22' 48" E
Nama Kota	: Ternate
Nama Bandar Udara	: Sultan Babullah
Kelas Bandar Udara	: IIB
Administrasi	: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
Jam Operasi	: 22.00 – 08.00 UTC
Klasifikasi	: Non Precision
Kemampuan Operasi	: B737-800 dan Airbus 320
Pelayanan Lalu Lintas Udara	: APP combined with TWR

Kategori PKP-PK	: VII (Tujuh)
Elevasi	: ±14,7 Meter DPL
Luas	: 147 Ha
<i>Reference Temperature</i>	: 310C
Fuel	: Pertamina Aviaton (Avtur)
Stasiun Meteorologi	: Stasiun Meteorologi Kelas I Babullah
Jarak dari Kota	: North / 3 NM (6km)
Provinsi	: Maluku Utara
Kota	: Ternate
Kelurahan	: Akehuda Tafure
Alamat	: Jl. Pelabuhan Udara Ternate- Maluku Utara
Telepon	: (0921) 3121797
Fax	: (0921) 3123508
<i>Location Indicator</i>	: WAMT
<i>Three Lette Designator</i>	: TTE

Berdasarkan Rencana Strategi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2015 - 2019, Kantor UPBU merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang melaksanakan fungsi pelayanan transportasi udara di Bandar udara sesuai standar keselamatan dan keamanan penerbangan. Kantor UPBU pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melaksanakan tugas pokok dan fungsi untuk mencapai visi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dalam Rencana Strategi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2015 - 2019 yaitu :

***“Terwujudnya penyelenggaraan transportasi udara yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah”.***

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan tersebut, Kantor UPBU pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara juga melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk mencapai misi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan jasa transportasi udara untuk mewujudkan konektivitas nasional;
2. Meningkatkan keselamatan, keamanan dan kehandalan transportasi udara dalam upaya peningkatan pelayanan jasa transportasi udara;
3. Peningkatan Penyelenggaraan Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK dalam rangka pengembangan teknologi transportasi udara yang ramah lingkungan;
4. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan restrukturisasi/ reformasi kelembagaan dan regulasi.

Mengacu pada PM 40 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate mempunyai tugas melaksanakan pelaksanaan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersil.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;
2. Pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisiudara, sisidarat, dan alat-alat besar Bandar udara serta fasilitas penunjang;

3. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar Bandar udara serta fasilitas penunjang;
4. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara *apron Movement Control/AMC* serta penyusunan ketersediaan waktu terbang (*slot time*);
5. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;
6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat Bandar udara;
7. Pelaksanaan kerjasama dan pengembangan usaha jasa kebandar udaraan dan jasa terkait Bandar udara;
8. Pelaksanaan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian *hygiene* dan sanitasi;
9. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan Bandar udara;
10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Dalam merangka menunjang kualitas pelayanan Cargo, maka dibutuhkan pegawai yang memadai; baik dari aspek kuantitas maupun kualitas. Data Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, yakni

Tabel. 3.2. Uraian Jabatan Struktural

No.	URAIAN JABATAN	JUMLAH
1.	Kepala Bandara	1 orang
2.	Tata Usaha a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha b. Pengelola Rumah Tangga dan Tata Usaha c. Pengelola Keuangan d. Bendahara e. Pengelola Kepegawaian f. Pengelola BMN g. Penyusun Bahan Hukum, Kehumasan dan Publikasi h. Pengevaluasi dan Penyusun Laporan	1 orang 2 orang 6 orang 2 orang 3 orang 1 orang 1 orang 1 orang
3.	Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat a. Kepala Seksi Teknik Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat b. Teknisi Penerbangan Penyelia c. Teknisi Penerbangan Pelaksana Lanjutan d. Teknisi Penerbangan Pelaksana e. Petugas Senior Avsec f. Petugas Junior Avsec g. Petugas Avsec h. Petugas Senior PKP-PK	1 orang 1 orang 3 orang 4 orang 13 orang 11 orang 3 orang 6 orang

No.	URAIAN JABATAN	JUMLAH
	i. Petugas Junior PKP-PK	5 orang
	j. Petugas Basic PKP-PK	2 orang
	k. Pemelihara Bangunan dan Landasan	2 orang
	l. Petugas Listrik Bandara	1 orang
	m. Petugas Mekanik Bandara	2 orang
4.	Seksi Pelayanan dan Kerjasama	
	a. Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	1 orang
	b. Petugas Tata Terminal	1 orang
	c. Pengelola Informasi	3 orang
	d. Pemroses Bahan Kerjasama dan Pengembangan Usaha Jasa Kebandarudaraan	3 orang
	e. Petugas Junior AMC	3 orang
	f. Petugas Hygiene dan Sanitasi	1 orang
	g. Petugas Perijinan Pas Bandara	1 orang
	h. Petugas Pelayanan Jasa Kebandarudaraan	3 orang
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>87 orang</b>

*Sumber : Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate, 2021*

## **B. Operasi Penerbangan**

Bandara Sultan Babullah Ternate melayani operasional penerbangan pada jam operasional mulai pukul 22.00 UTC s.d 08.00 UTC (06.00 WIT s.d 20.00 WIT). Badan Usaha Penerbangan Niaga berjadwal (maskapai penerbangan) yang melayani rute penerbangan di

Bandara Sultan Babullah Ternate sampai dengan 24 April 2020 adalah :

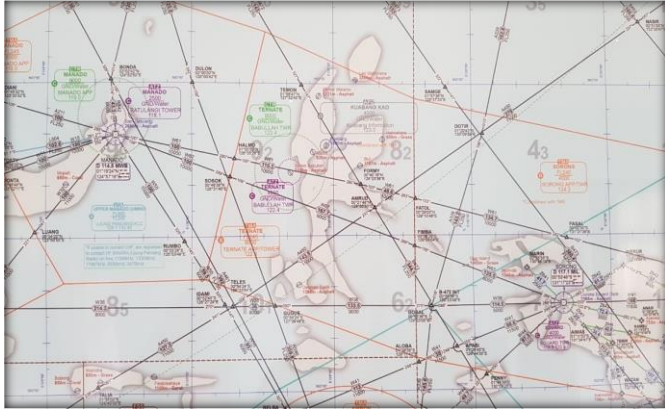
Tabel 3.3. Data Lalu Lintas Penerbangan Bandara Sultan Babullah Ternate

Maskapai/ Operator	Rute	Jadwal	Frekuensi	Keterangan
Garuda Indonesia (B.739)				
GA 648	CGK-TTE	Tiba 7.35 WIT	Setiap Hari	Berjadwal
GA 649	TTE-CGK	Berangkat 8.15 WIT	Setiap Hari	Berjadwal
GA 7642	MDC-TTE	Tiba 10.00 WIT	Selasa, Kamis dan Sabtu	Berjadwal
GA 7642	TTE-AMQ	Berangkat 10.30 WIT	Selasa, Kamis dan Sabtu	Berjadwal
GA 7643	AMQ-TTE	Tiba 13.50 WIT	Selasa, Kamis dan Sabtu	Berjadwal
GA 7643	TTE-MDC	Berangkat 14.20 WIT	Selasa, Kamis dan Sabtu	Berjadwal
Sriwijaya Air (B. 738)				
SJ 598	UPG-TTE	Tiba 12.55 WIT	Rabu, Jum'at dan Minggu	Berjadwal
SJ 694	TTE-AMQ	Berangkat 13.55 WIT	Rabu, Jum'at dan Minggu	Berjadwal
SJ 695	AMQ-TTE	Tiba 16.40 WIT	Rabu, Jum'at dan Minggu	Berjadwal
SJ 599	TTE-UPG- SUB-CGK	Berangkat 17.20 WIT	Rabu, Jum'at dan Minggu	Berjadwal

Maskapai/ Operator	Rute	Jadwal	Frekuensi	Keterangan
SJ 598	UPG-TTE	Tiba 17.10 WIT	Selasa	Berjadwal
SJ 599	TTE-UPG- SUB-CGK	Berangkat 18.05 WIT	Selasa	Berjadwal
SJ 598	UPG-TTE	Tiba 8.00 WIT	Rabu	Berjadwal
SJ 555	TTE-SUB	Berangkat 9.15 WIT	Rabu	Berjadwal
SJ 554	SUB-TTE	Berangkat 16.15 WIT	Rabu	Berjadwal
SJ 599	TTE-UPG- SUB-CGK			Berjadwal
Lion Air				
JT 896	CGK-TTE	Tiba 7.40 WIT	Setiap hari	Berjadwal
JT 897	TTE-UPG- CGK	Berangkat 8.30 WIT	Setiap hari	Berjadwal
Batik Air	(A.320)			
ID 6192	UPG-TTE	Tiba 12.40 WIT	Setiap hari	Berjadwal
ID 6191	TTE-UPG	Berangkat 13.20 WIT	Setiap hari	Berjadwal
ID 6140	CGK-TTE	Tiba 15.30 WIT	Setiap hari	Berjadwal
ID 6141	TTE-CGK	Berangkat 16.00 WIT	Setiap hari	Berjadwal
Wings Air				
IW 1173	LAH-TTE	Tiba 7.58 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1172	MDC-TTE	Tiba 11.30 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1172	TTE-OTI	Berangkat 12.00 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1171	OTI-TTE	Tiba 13.30 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1171	MDC-TTE	Tiba 14.00 WIT	Setiap hari	Berjadwal

Maskapai/ Operator	Rute	Jadwal	Frekuensi	Keterangan
IW 1170	MDC-TTE	Tiba 14.20 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1170	TTE-WUB	Berangkat 14.50 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1175	WUB-TTE	Tiba 16.00 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1175	TTE-MDC	Berangkat 16.40 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1174	MDC-TTE	Tiba 16.30 WIT	Setiap hari	Berjadwal
IW 1174	TTE-LAH	Berangkat 17.00 WIT	Setiap hari	Berjadwal
Susi Air				
SI 000	TTE-Gebe	Berangkat 7.15 WIT	Senin dan Kamis	Perintis
SI 0000	Gebe-TTE	Tiba 9.40 WIT	Senin dan Kamis	Perintis
Trigana Air				
T1000	TTE-SQN- AMQ	Berangkat 13.42 WIT	Senin, Jum'at dan Sabtu	Perintis
T1100	SNQ-TTE	Tiba 15.45 WIT	Senin, Jum'at dan Sabtu	Perintis
Airfast (DHC 6)				
	TTE-KBK- TTE		Setiap hari	Charter

Sumber : Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate



Gambar 3.3. Rute Penerbangan dari dan ke Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Tabel 3.4. Rekapitulasi Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Sultan Babullah – Ternate Tahun 2015 -2019

Tahun		2015	2016	2017	2018	2019
Pesawat Terbang	Tiba	5.728	5.669	5.696	5.773	4.523
	Brkt	5.728	5.669	5.696	5.773	4.523
Penumpang	Tiba	285.447	337.923	430.702	434.972	310.668
	Brkt	312.278	405.591	404.130	435.136	294.741
	Transit	10.798	20.150	26.077	41.379	30.551
Bagasi ( Kg )	Bongkar	3.513.734	3.491.540	3.321.950	4.232.765	2.156.608
	Muat	2.323.258	294.337	2.602.519	3.136.049	1.944.195
Cargo ( Kg )	Bongkar	2.004.474	1.407.169	2.887.474	3.062.659	2.113.715
	Muat	1.283.536	992.092	805.020	1.004.443	625.838

Sumber : Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate



### C. Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan

Pelayanan lalu lintas udara di Bandara Sultan Babullah Ternate terdiri dari:

#### 1. *Ternate Approach Control Unit (Combined with Tower)*

Pelayanan yang diberikan adalah :

a. Approach Control Services yaitu Pelayanan lalu lintas udara yang melayani penerbangan keberangkatan dan kedatangan untuk mencegah terjadinya tabrakan pesawat, mempercepat dan mempertahankan pergerakan lalu lintas udara di dalam wilayah Terminal Control Area (TMA) dan *Control Zone (CTR)* Ternate.

b. Aerodrome Control Services yaitu pelayanan lalu lintas udara yang melayani penerbangan yang berada d lingkungan sekitar lalu lintas bandar udara untuk mencegah tabrakan antar pesawat, mencegah tabrakan antar pesawat di area pergerakan rintangan di area tersebut, mempercepat dan mempertahankan pergerakan lalu lintas udara di wilayah Sultan Babullah ATZ (*Air Traffic Zone*).

#### 2. Komunikasi Penerbangan

Bantuan operasi penerbangan yang melayani penerimaan dan pengiriman berita-berita penerbangan dan melaksanakan sebagian tugas dan fungsi penerangan aeronautika.

#### 3. Ruang Udara (*Airspace*)

Tahun 1985 Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan berubah status dari Unattended menjadi AFIS (Aerodrome Flight Information Service). Pada tahun

2008, Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan di Bandara Sultan Babullah Ternate berubah dari AFIS menjadi ADC (Aerodrome Control Tower). Pada Tahun 2009, terjadi restrukturisasi ruang udara menjadi APP combined with TWR dengan perubahan ruang udara dari uncontrolled airspace yang merupakan ruang udara FSS (Flight Service Station) Sam Ratulangi Manado menjadi control airspace masuk dalam wilayah ruang udara.

#### 4. Fasilitas Keamanan Penerbangan

Tabel 3.5 Data Peralatan Keamanan Penerbangan

No	Nama Peralatan	Pabrik Pembuat	Type	Inst	Jml	Kondisi
1	X-Ray Cabin	Fiscan	Cmex-B6550	2006	1	Rusak
2	X-Ray Cabin	Fiscan	Cmex-B6550	2011	1	Rusak
3	X-Ray Cabin	Fiscan	Cmex-B6550	2014	1	Operasi
4	X-Ray Cabin	Smiths	HISCAN 6040-2is	2017	1	Operasi
5	X-Ray Bagage	Fiscan	Cmex-T8065	2008	1	Rusak
6	X-Ray Bagage	Fiscan	Cmex-T8065	2014	1	Rusak
7	X-Ray Bagage	Smiths	HISCAN 100100T-2is	2017	1	Operasi
8	X-Ray Cargo	Fiscan	Cmex-150150a	2014	1	Operasi
9	X-Ray Cargo	Morpho	Hrx 1500 Dv	2012	1	Rusak

No	Nama Peralatan	Pabrik Pembuat	Type	Inst	Jml	Kondisi
10	Explosive Detector	Morpho	Sg001114	2012	1	Operasi
11	Explosive Detector	Smiths	Ionscan600	2016	2	Operasi
12	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2008	4	Rusak
13	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2014	4	Operasi
14	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2015	1	Operasi
15	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2015	1	Operasi
16	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2015	1	Operasi
17	Hand Held Metal Detector	Garret	Garret	2015	1	Operasi
18	Hand Held Liquid Scanner	Jth	Jt-Y300	2014	4	Operasi
19	Walk Through	Ceia	HIPE Muntzone	2006	4	Terganggu
20	Walk Through	Ceia	HIPE Muntzone	2012		Operasi
21	Walk Through	L3	Multizone	2012		Operasi
22	Walk Through	Garret	PD 6500i	2018		Operasi
23	Walk Through	Garret	PD 6500i	2018		Operasi
24	CCTV	Bosch	Bosch	2014	14	Rusak
25	CCTV	Dahua	Dahua	2019	15	Operasi
26	CCTV	Aviglion	Aviglion	2016	10	Rusak
27	CCTV	Panasonic	Panasonic	2018	14	Operasi

Sumber : Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate, 2021

## **D. Standar Terminal Kargo berdasarkan Fasilitas dan Peralatan**

### **1. Fasilitas Karyawan**

Fasilitas pelayanan seperti toilet, kamar mandi dan kantin untuk semua karyawan yang bekerja di terminal kargo, gedung perkantoran dan pengunjung harus disiapkan. Harus disiapkan juga fasilitas toilet bagi penyandang cacat.

### **2. Fasilitas Teknik**

Daerah teknik untuk memperbaiki atau pemeliharaan peralatan dan sistem, termasuk pengisian ulang baterai, harus disiapkan didekat atau didalam terminal kargo.

### **3. Fasilitas Khusus**

Fasilitas khusus didaerah terminal kargo harus disiapkan untuk menangani komoditas tertentu yang membutuhkan penempatan dan konstruksi yang khusus, sesuai dengan standar masing-masing komoditas.

Fasilitas khusus tersebut antara lain adalah:

- a. Tempat dan kotak penyimpanan barang berharga
- b. Ruang radio aktif untuk menyimpan dengan aman bahan-bahan radioaktif;
- c. Tempat penyimpanan dan daerah pelayanan barang berbahaya

### **4. BY Pass**

Pengiriman barang berharga yang besar dan khusus, berupa barang berharga (valuable), barang mudah rusak (perishable), dan hewan ternak (livestock) harus di bypass dari fasilitas kargo, dan di transfer langsung antara pesawat terbang dengan kendaraan didaerah apron atau antara kendaraan dengan peralatan pelayanan darat. Akses kedaerah

bypass harus batasi dan harus memenuhi semua persyaratan keamanan Bandar udara.

## 5. Fasilitas Pendukung/ Utilitas

Fasilitas pendukung kegiatan berupa: daya listrik, air bersih, air kotor, pendingin ruang dan barang/kargo, pembuangan sampah di gedung terminal kargo dan bangunan penunjang lainnya harus disiapkan sejak rancangan tahap awal hingga tahap akhir. Karena pentingnya komunikasi dalam proses penanganan kargo dimasa mendatang, harus disiapkan jaringan kabel data dan komunikasi.

Dalam rancangan induk, pengadaan fasilitas baik yang umum maupun yang khusus untuk terminal kargo (seperti fasilitas pemeliharaan, komunikasi, tenaga listrik, dll) harus sudah disiapkan termasuk kemungkinan pengembangannya. Catu daya listrik cadangan harus dirancang untuk melayani fungsi utama, bila terjadi kegagalan pada catu daya utama.

Fasilitas pendukung yang pada pada umumnya diperlukan, antara lain adalah:

- a. Catu daya listrik, beserta cadangannya.
- b. Air bersih
- c. Air pemadam kebakaran
- d. Pendingin ruangan
- e. Pengolah sampah/limbah
- f. Jaringan komunikasi data dan telepon.

## 6. Komunikasi

Untuk mendukung penancangan "Paperless Cargo Document" oleh IATA, maka peyiapkan komunikasi data: antar bangunan didalam kompleks kargo, komunikasi dimasing-masing gedung itu sendiri dan komunikasi keluar kompleks cargo,

merupakan keharusan yang mutlak diperlukan. Dengan demikian lingkup kerja dan jenis fasilitas komunikasi yang diperlukan termasuk jaringan kabel berikut duct dan conduit nya. harus tercakup dalam perencanaan. Selain jaringan telepon dan telex, sistem berikut juga diperlukan:

- a. Ground to air radio/telex; komunikasi radio 2-arah, sistem public address
- b. Data processing melalui world-wide network dan satelit komunikasi;
- c. Closed circuit television (CCTV)
- d. Facimile
- e. Perkantoran dan daerah terminal kargo harus dapat diakses melalui jaringan komunikasi untuk "process control"

Untuk mendapat waktu penanganan kargo yang sesuai dengan kecepatan transportasi udara, diperlukan system komunikasi yang efisien dan terintegrasi. Hal ini membutuhkan sistem komunikasi dan dokumentasi penanganan kargo, dengan instansi kerja lainnya seperti: Bea & Cukai, Perusahaan-perusahaan penerbangan dan Operator penanganan kargo.

## **7. Keselamatan**

Pencegahan dan perlindungan terhadap bahaya kebakaran perlu dilakukan terhadap para pekerja, gedung terminal, peralatan dan barang yang tersimpan didalamnya harus memenuhi persyaratan dari instansi yang berwenang dalam hal ini Kementerian Tenaga Kerja . National Fire Protection Association (NFPA), Standar Nasional Indonesia (SNI) khususnya tentang tata cara perencanaan dan

pemasangan sistem untuk pencegahan terhadap bahaya kebakaran pada bangunan gedung.

## 8. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja harus memenuhi persyaratan yang berlaku untuk perkantoran dan fasilitas kargo yang berhubungan dengan :

- a. Tata udara yang meliputi pendinginan, sirkulasi udara dan ventilasi.
- b. Standar penerangan untuk perkantoran dan daerah lingkungan kerja.
- c. Sistem Tata Udara, dapat digolongkan dalam dua bagian besar, yaitu: *Air Conditioning* dan Sirkulasi udara dan Ventilasi (penggantian) mekanis.
- d. Standar penerangan untuk perkantoran dan daerah lingkungan kerja.

## 9. Peralatan Penanganan Kargo

### a. Timbangan

Karena pendapatan kargo terutama dihitung berdasarkan berat dan volume, maka setiap fasilitas kargo harus dilengkapi dengan peralatan penimbangan yang jenisnya disesuaikan dengan tingkat kegiatan kargo.

Peralatan timbangan ini pada umumnya ditempatkan pada proses aliran keluar.

Jenis timbangan dapat bervariasi dari kapasitas kecil yang ditempatkan dikantor penerimaam barang untuk pengiriman barang ukuran kecil, hingga kapasitas besar jenis yang ditanam pada lantai atau timbangan diatas lantai untuk *Unit Load Device (ULD)*.

b. Unit Pendingin untuk penyimpanan kargo

Unit pendingin untuk penyimpanan dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Penyimpanan untuk jangka pendek,
- 2) Penyimpanan untuk jangka panjang, dan
- 3) Penyimpanan beku.

Pada penyimpanan jangka pendek dan jangka panjang bahan/produk di dinginkan (chilled) pada suhu diatas titik beku nya (1 sampai  $-1\text{ }^{\circ}\text{C}$ ), sedangkan untuk penyimpanan beku dibutuhkan pembekuan bahan/produk terlebih dahulu untuk kemudian disimpan pada suhu disekitar  $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$

Penyimpanan jangka pendek pada umumnya dilakukan untuk bahan yang cepat dikeluarkan, dan tergantung pada jenis bahan/produk, biasanya berkisar diantara satu hingga dua hari, ada yang seminggu atau lebih, akan tetapi tidak lebih dari lima belas hari.

Penyimpanan jangka panjang tergantung pada jenis dan kondisi bahan/produk pada saat dimasukkan ke tempat penyimpanan. Jangka waktu penyimpanan maksimum adalah antara tujuh hingga sepuluh hari untuk bahan/produk yang sensitif seperti sayuran. Sedangkan untuk bahan/produk yang tahan lama seperti jamur, dapat disimpan enam sampai delapan bulan. Untuk bahan/produk yang mudah rusak/perishable dan yang akan disimpan dalam jangka waktu lama, sebaiknya di bekukan terlebih dahulu sebelum di masukkan kedalam tempat penyimpanan.

Kondisi penyimpanan yang terbaik untuk bahan/produk, baik untuk penyimpanan jangka pendek maupun jangka panjang, akan sangat tergantung pada :

- 1) Sifat dari bahan/produk itu sendiri.
- 2) Jangka waktu penyimpanan
- 3) Jenis pengepakan atau sama sekali tidak di pak.

#### **E. Sistem dan Prosedur Cargo**

Pada angkutan kargo domestik - pengiriman (*outgoing*), terdapat prosedur sebagai berikut :

1. Shipper atau ekspedisi sebagai pengirim :
  - a. Mengisi Form Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
  - b. Jenis barang (komoditi)
  - c. Pembukuan (*reservation*).
2. Pada Gudang Penerimaan (*Warehouse Acceptance*):
  - a. Barang ditimbang, kemudian mengeluarkan Bukti Timbang Barang (BTB).
  - b. Pengecekan packing (*inner & Outer*).
  - c. Marking & Labeling.
  - d. Pembuatan Surat Muatan Udara (SMU).
  - e. Pembayaran ongkos angkut, sewa gudang dan jasa kade.
  - f. Pengecekan SMU sesuai barang.
  - g. *Perishable* dan binatang hidup dilengkapi dokumen karantina.
3. Pemeriksaan Fisik, baik itu melalui X-Ray maupun manual, dan prosedur tetap pemeriksaan fisik kargo.
4. Dikeluarkan Dokumen Pengangkutan lengkap, barang siap dikirim

5. Barang dikirimkan ke Gudang Pengiriman (*Warehouse Movement*), yang selanjutnya akan dikemas atau dimasukkan ke dalam palet.
6. Pemuatan Barang ke Pesawat (*loading to aircraft*).

Sedang pada angkutan kargo domestik - penerimaan (*incoming*), terdapat prosedur sebagai berikut:

1. Penerima (*Consignee*), membawa kelengkapan:
  - a. Membawa Surat Pemberitahuan Kedatangan Barang DRCX (PKB).
  - b. KTP Asli.
  - c. Surat kuasa asli.
2. Gudang Kedatangan Barang (*Incoming Cargo Warehouse*), dengan membawa kelengkapan:
  - a. Pembuatan *Delivery Order* (DO).
  - b. Pembayaran sewa gudang .
  - c. Surat jalan.
3. Barang Keluar (*Delivery Cargo*).

Fungsi pengamanan disini sangat diperlukan, agar daerah seputaran terminal kargo harus terjamin keamanan dan keselamatan penerbangan.

Tugas pengamanan merupakan tanggung jawab dari pengelola bandara, perusahaan penerbangan dan operator terminal, baik disisi udara, pesawat udara, barang cargo yang sedang disimpan maupun yang sedang diproses di daerah tersebut. Titik-titik pengawasan untuk pengamanan ini harus sudah ditentukan sejak awal perencanaan.

Kargo udara berisi sejumlah besar barang-barang bernilai tinggi yang memerlukan perhatian khusus selama

pengangkutan, penyimpanan dan penanganan darurat oleh pihak perusahaan penerbangan dan operator penanganan kargo.

Selain tempat penyimpanan khusus didalam fasilitas terminal, pengawalan tambahan dan pelayanan pengamanan diperlukan pula untuk mencegah terjadinya pencurian dan tindakan kriminal lainnya.

Pengamanan yang berhubungan dengan kebutuhan prosedur penanganan kargo. Beberapa peraturan pengamanan mempunyai pengaruh langsung terhadap ukuran fasilitas, denah dan peralatan seperti X-ray yang digunakan.

Jenis peralatan x-ray ditinjau dari sudut bahan yang di deteksi:

1. Pendeteksi logam (senjata dan barang berbahaya lainnya)
2. Pendeteksi bahan peledak.

Jenis peralatan x-ray ditinjau dari ukuran barang pengangkut yang akan dideteksi:

1. X-ray barang bagasi
2. X-ray ULD/container

Terminal Kargo merupakan salah satu bagian fasilitas yang harus dimiliki oleh suatu Bandar udara. Unit bisnis pelayanan kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate mempunyai tugas mengoperasikan, mengusahakan sarana dan prasarana untuk menangani pelayanan jasa kargo serta menertibkan wilayah kerja dalam rangka menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan kargo meliputi timbangan khusus untuk barang kargo, *counveyor* dan mesin *X-Ray Cargo*.

Terminal kargo merupakan daerah yang digunakan untuk kegiatan operasional penerbangan. Didalam Kawasan terminal kargo terdapat daerah keamanan terbatas dan daerah terlarang, yaitu Kawasan pergudangan (*warehouse*) dan *air side area*. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate selaku pengelola Kawasan terminal kargo telah menerapkan Kawasan area terbatas tersebut. Tata letak area keamanan kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.4 *Layout* Area Keamanan Terminal Kargo

## F. Jenis Komoditi Kargo

Tabel. 3.6 Jenis Komoditi per Bulan

No.	Jenis Komoditi	Grouping Komoditi	Total (Kg)	Prosentase (%)
1	Consol Cargo	Regular		
2	Garments	Regular	1.592	13,14
3	Fresh Fish	Cold Storage	2.388	19,7
4	Live Animals	Valuable	517	4,27

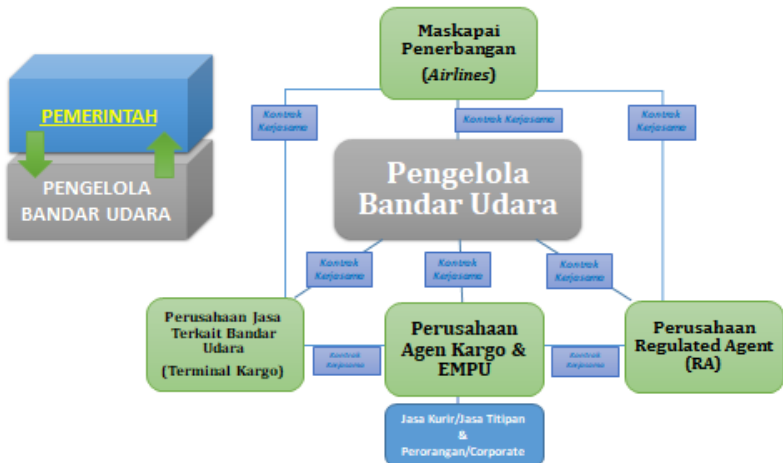
No.	Jenis Komoditi	Grouping Komoditi	Total (Kg)	Prosentase (%)
5	Spare Parts	Regular	1.210	9,9
6	Vegetables	Cold Storage		
7	Misscelaneous	Regular	4.352	35,9
8	Courrier Dhl	Regular		
9	Foot Wear	Regular		
10	Personal Effects	Regular	671	5,53
11	Gold/Money	Valuable		
12	Food Stuffs	Regular		
13	Tuna Fish	Cold Storage		
14	Textile/Batik	Regular		
15	Electronic	Regular	879	7,25
16	Fresh Fruits	Cold Storage		
17	Document/ Consol	Regular	251	2,07
18	Chemical	Valuable	56	0,46
19	Handy Craft	Regular		
20	Pos/Mail	Regular		
21	Cut Flowers	Cold Storage		
22	Live Tropical Fish	Cold Storage		
23	Diplomatic	Regular		
24	Human Remain	Regular	200	1,65
25	Turtles	Cold Storage		
26	Others	Regular		
<b>TOTAL</b>			<b>12.116</b>	<b>100%</b>

Sumber : Kantor UPBU Sultan Babullah Ternate, 2021

Terdapat beberapa pengelola *warehousing* dan jasa ekspedisi/kurir yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate yaitu :

1. PT. Langgang Buana Perkasa (perusahaan jasa terkait bandar udara)
2. PT. Adele K.C (perusahaan jasa terkait bandar udara)
3. PT. Lion Parcel (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
4. PT. JNE (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
5. PT. TIKI (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
6. PT. SN Kargo (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
7. PT. JNT (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
8. PT. ID Express (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
9. PT. Si Cepat Express (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
10. PT. SAP Express (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)
11. CV. Dwijaya (perusahaan jasa ekspedisi/kurir)

#### SKEMA BISNIS KARGO DI BANDAR UDARA



Gambar 3.5 Skema Bisnis Kargo Di Bandar Udara

Dari standar IATA tentang Airport Development Reference Manual merokomendasikan sebagai berikut

1. Manual system : 5 ton / M<sup>2</sup> / year
2. Automated : 10 ton / M<sup>2</sup> / year
3. Highly Automated : 17 ton / M<sup>2</sup> / year

Sedangkan standard luas gedung terminal kargo menurut SKEP Dirjen Hubud Nomor : 347 / XII / 99 maupun SNI.03-7047-2004 adalah :

Tabel 3.7 Volume Kargo Tahunan

Volume Kargo Tahunan	Ton/M <sup>2</sup>
1.000 ton	2,0
2.000 ton	3,3
5.000 ton	6,8
10.000 ton	11,5
50.000 ton	15,0

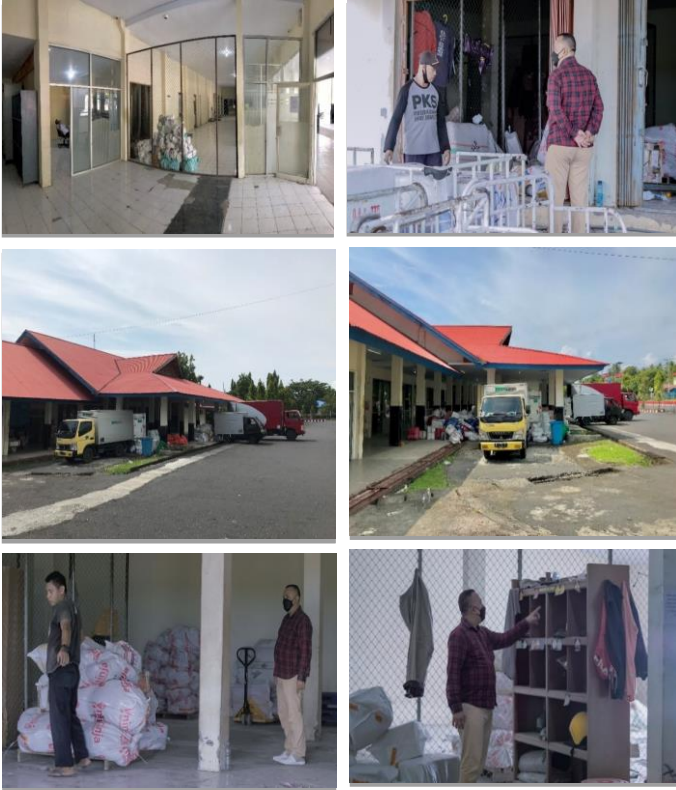
Dengan volume kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate saat ini (tahun 2018) mencapai 4.200.000 ton / tahun maka dibutuhkan luas gudang kargo :

$$\frac{4.200.000}{6,8} = 617.648 \text{ m}^2$$

Sedangkan luas gedung terminal kargo eksisting = 2.100 m<sup>2</sup>, Maka dapat diasumsikan luas gudang kargo yang ada belum memenuhi standar kebutuhan dilihat dari jumlah kargo yang ada.



Gambar 3.6 Lay Out Terminal Kargo



Gambar 3.7 Kondisi Terminal Kargo Saat Ini

Standar Operasi dan Prosedur (SOP) Penanganan Kargo Bandara dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.8 SOP Incoming Cargo



Gambar 3.9 SOP Outgoing Cargo



# BAB 4

## DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KARGO BANDAR UDARA

### A. Pendahuluan

Pelaksanaan kualitas pelayanan jasa pengiriman kargo diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

- a. *Reliability* (Kehandalan)
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap)
- c. *Assurance* (Jaminan)
- d. *Emphaty* (Empati)
- e. *Tangible* (Berwujud).

Untuk menjawab permasalahan dalam kualitas layanan pada Kargo Bandar Udara, maka variabel yang akan digunakan adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Rancangan operasional variabel ini, yang meliputi variabel, sub-variabel, konsep variabel, indikator pengukuran dan satuan. Secara lebih rinci, operasional variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel. 4.1 Rancangan Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
Kualitas layanan	<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu.	-komitmen -layanan yang baik -informasi -pencatatan	-Tingkat komitmen -Tingkat informasi -Tingkat kesan pertama. -pencatatan
	<i>Responsiveness</i>	Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.	-Siap -Tanggap -kerelaan	-Tingkat kesiapan -Tingkat ketanggapan pada konsumen -Tingkat kerelaan menolong konsumen
	<i>Assurance</i>	Membuat konsumen aman dan terbebas dari bahaya dan resiko.	-kepercayaan -sopan -kemampuan -pengetahuan	-Tingkat kepercayaan -Tingkat kemampuan melayani konsumen -Tingkat pengetahuan pada hal yang dibutuhkan konsumen
	<i>Empathy</i>	Memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen.	-Komunikasi -Kemudahan -Perhatian	Tingkat komunikasi yang baik -Tingkat perhatian -Tingkat kemudahan
	<i>Tangible</i>	Segala sesuatu yang dapat dan harus ada dalam proses jasa	-Perlengkapan -Sarana -Fasilitas fisik	-ketersedian perlengkapan -Tingkat sarana -ketersedian fasilitas

Dari ukuran pada kolom terakhir dapat diketahui melalui wawancara dan pengamatan serta dokumentasi di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Hasil pengamatan tersebut dibandingkan dengan SOP yang telah ditetapkan. Selanjutnya dapat dilakukan analisis gap antara standar yang ditetapkan dengan kenyataan saat ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut. Selanjutnya dapat di daftar ukuran-ukuran yang masih harus ditingkatkan.

Tabel 4.2 Atribut Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Atribut
Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedianya tempat duduk, toilet yang bersih)</li> <li>2. Penampilan Karyawan yang rapi dan bersih</li> <li>3. Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan (timbangan, komputer online, Hand Fallet, Forklift)</li> <li>4. Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (Box dan Pallet)</li> <li>5. Variasi jenis transportasi untuk pengiriman barang (via darat, via laut dan via udara)</li> </ol>
Reability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pengiriman barang yang tepat waktu</li> <li>2. Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman</li> <li>3. Tujuan pengiriman barang yang luas</li> <li>4. Adanya pelayanan <i>Tracing</i> (Pelacakan polisi barang)</li> <li>5. Macam - macam pelayanan yang ditawarkan (<i>Golden Package, Premium Package, Middy Package, Priority Package</i>)</li> </ol>
Responsivenes	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complaint yang dilakukan konsumen</li> </ol>

Dimensi	Atribut
	12. Kemauan dan kemampuan karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada kepada konsumen 13. Kesiediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah ( <i>Force Majeure</i> )
Assurance	14. Pemberian ganti rugi atau <i>Money Back Guaranty</i> (MBG) pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur 15. Keamanan lingkungan kantor dan gudang 16. Keakuratan penimbangan barang yang dikirim
Emphaty	17. Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang. 18. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau 19. Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi ( telp, fax, email, website online, dll)

Hasil analisis terhadap 19 (sembilan belas) atribut jasa tersebut, peneliti melihat ada beberapa atribut yang dianggap penting dan dapat terwakili terkait kondisi terminal kargo yang ada karena beberapa atribut jasa yang sifatnya mirip dan dominan dengan atribut lainnya, maka diambil 13 (tiga belas) atribut yaitu :

1. Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedianya tempat duduk, toilet yang bersih);
2. Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan (timbangan, komputer *online*, *Hand Fallet*, Forklift);
3. Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (Box dan *Pallet*);
4. Waktu pengiriman barang yang tepat waktu
5. Adanya pelayanan *Tracing* (Pelacakan posisi barang)
6. Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman
7. Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan *complaint* yang dilakukan konsumen
8. Kemauan dan kemampuan karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada kepada konsumen
9. Pemberian ganti rugi atau *Money Back Guaranty* (MBG) pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur
10. Keamanan lingkungan kantor dan gudang
11. Keakuratan penimbangan barang yang dikirim
12. Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang.
13. Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (telp, fax, email, website online, dll)
14. Untuk melakukan analisis perbaikan dan prioritas yang harus ditingkatkan supaya memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan jasa *Servqual*, peneliti mengambil data melalui pengamatan lokasi dan wawancara kepada beberapa pihak dan orang yang paham tentang kondisi terminal kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara

tersebut, maka dilakukan analisis dengan membandingkan dengan standar pelayanan minimal yang harus diterapkan di suatu terminal kargo bandar udara.

## **B. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)**

Tangibles merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menyangkut fasilitas yang harus dimiliki oleh pihak pengelola bandar udara dalam hal ini Bandar udara Sultan Babullah Ternate, berupa ruangan yang bersih dan nyaman, toilet yang bersih dan terawat serta tersedianya kursi yang cukup dan sesuai kebutuhannya. Disamping itu perlu adanya fasilitas penunjang pelayanan berupa: komputer *online*, *hand fallet*, *forklift* dan timbangan yang akurat. Juga apabila ada barang kargo yang ukurannya cukup besar, maka perlu disediakan peralatan paking sesuai ukurannya (*box* dan *fallet*).

Berdasarkan hasil dan pengamatan, maka ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pengelola bandar udara dalam hal ini Bandar Udara Sultan Babullah Ternate antara lain :

1. Tata letak atau lay out ruangan bangunan terminal yang belum berfungsi sebagaimana mestinya sesuai peruntukannya, sehingga banyak ruangan yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
2. Fasilitas ruangan untuk perkantoran yang belum layak.
3. Ketersediaan toilet, kamar mandi dan kantin yang masih belum mencukupi sesuai kebutuhan

4. Masih bercampurnya barang-barang kargo yang kategori *incoming* dan *outgoing*, sehingga terlihat berantakan dan saling bertumpukan
5. Peralatan timbangan yang masih belum sesuai dengan jenisnya dan tingkat keakuratan ukurannya
6. Kurang kepedulian terhadap kelengkapan ruangan dan kebersihan toilet dan ketersediaan kursi di area-area tertentu sesuai peruntukannya
7. Untuk barang-barang kargo yang dimensi dan bebannya cukup besar, jelas tidak mungkin diangkat dengan tenaga manusia, maka perlu kendaraan angkut yang sesuai di area dalam kargo.
8. Sistem penanganan yang cenderung manual dalam bisnis kargo selama ini, di mana banyak barang tidak tertata dengan sistem racking, dinilai belum menerapkan standarisasi yang baik. Demikian pula dengan sistem pelaporan data produksi serta pendapatan yang belum real-time, dan tracking barang dengan sistem *barcode* yang belum berjalan, menyebabkan ketepatan pelaporan tidak maksimal. Untuk itu perlu dilakukan terobosan dalam pengelolaan gudang kargo dengan memberlakukan clustering atau pengelompokan ruang Kargo.
9. Hal utama menjadi fokus kita dalam bisnis kargo di masa depan, yaitu memiliki sistem pengelolaan gudang kargo berbasis teknologi, kemampuan melakukan tracking kargo dan laporan real-time dan tentunya mendapatkan pengelola gudang kargo yang kredibel.

### C. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

*Realibility* yaitu kemampuan perusahaan jasa terkait bandar udara dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan bagi pengguna jasa kargo dalam hal waktu pengiriman barang kargo yang tepat waktu sampai di tujuan dan adanya pelayanan *tracing* (pelacakan keberadaan posisi barang) dan variasi pelayanan yang ditawarkan (*Golden Package, Premium Package, Midday Package, Priority Package*) serta kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman.

Berdasarkan hasil dan pengamatan, maka ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh perusahaan jasa terkait bandar udara dalam hal ini PT. Langgang Buana Perkasa dan PT. Adele K.C antara lain :

1. Masih bercampurnya barang-barang kargo yang kategori *incoming* dan *outgoing*, maka terlihat berantakan dan saling bertumpukan sehingga agak sulit untuk pelacakan keberadaan/posisi barang tersebut apabila diperlukan datanya.
2. Bentuk fisik barang dengan data yang tertera di dokumen terkadang tidak sesuai, sehingga dapat mengakibatkan barang tersebut tidak dapat masuk ke gudang dan barangpun tidak dapat berangkat saat itu.
3. Peralatan timbangan yang masih belum sesuai dengan jenisnya dan tingkat kegiatan kargo
4. Sering terjadi selisih barang pada saat akan di timbang, yang mengakibatkan pembaharuan informasi kepada maskapai penerbangan yang dapat mengurai waktu yang lebih lama.

5. Terdapat beberapa kejadian barang yang tidak ditempatkan seharusnya, dimana barang yang seharusnya disimpan ke tujuan barang tersebut
6. Belum adanya inovasi atau terobosan sistem pelayanan paket-paket prioritas dan prima yang diinginkan pengguna jasa kargo meskipun harus mengeluarkan biaya lebih.

#### **D. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Tanggap)**

Yaitu : keinginan, kemauan atau kesigapan personil pengelola bandar udara dan perusahaan jasa terkait bandar udara untuk memberikan kualitas pelayanan jasa yang dibutuhkan pengguna jasa kargo.

Dari hasil pengamatan, maka ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pengelola bandar udara dan perusahaan jasa terkait bandar udara dalam hal ini PT. Langgung Buana Perkasa dan PT. Adele K.C antara lain:

1. Belum tersedianya fasilitas khusus berupa tempat dan kotak penyimpanan barang berharga, ruang radio aktif buat menyimpan bahan-bahan yang mengandung radio aktif dan penyimpanan barang berbahaya.
2. Peralatan pemeriksaan *X Ray* Kargo yang ada belum memiliki teknologi 3 dimensi, sehingga belum dapat sepenuhnya melihat isi barang kargo tersebut secara detail dan akurat.
3. Belum tersedianya unit pendingin untuk penyimpanan kargo jangka pendek, jangka Panjang dan penyimpanan beku.
4. Belum semuanya area yang dianggap vital terpasang peralatan CCTV di untuk pengawasan.

5. Personel *Aviation Security* yang ada belum mencukupi baik dari segi jumlah maupun kompetensi/lisensi yang harus dimiliki.
6. Tidak adanya respon cepat terhadap keluhan dan *complain* pengguna jasa kargo apabila terjadi keterlambatan ataupun tertundanya pengiriman kargo bagi personel jasa terkait bandar udara, kesediaan untuk menghubungi dan menyampaikan permasalahan yang terjadi serta kurang mampu menjelaskan informasi pelayanan yang ada di kargo.

#### **E. Dimensi Assurance (jaminan)**

Assurance yaitu: membuat pengguna jasa kargo rasa aman dan terbebas dari bahaya dan resiko baik diri sendiri maupun kargo yang diangkut.

Aspek keamanan area terminal kargo, belum sepenuhnya pihak pengelola bandar udara Sultan Babullah Ternate menerapkan keamanan karena saat ini titik-titik yang telah ditentukan sebagai pintu-pintu pembatas area barang dan orang yang sesuai dengan ID atau PASS bandara personel yang dimilikinya belum ada petugas avsec, sehingga fungsi pengendalian dan pengawasan tidak dilakukan oleh personel Avsec bandara tersebut. Hal ini jelas telah terjadi tindakan tidak patuh kepada peraturan yang ada.

Permasalahan tersebut berpotensi terhadap tindakan penyusupan atau orang yang tidak berkepentingan dengan mudah dapat memasuki Kawasan Daerah Keamanan Terbatas (DKT), sehingga dapat mengancam keamanan dari hal-hal yang tidak diinginkan. Hal tersebut sangat signifikan dimana dalam penelitian ini diperoleh nilai kualitas pelayanan kargo

masih rendah dalam hal atribut pelayanan pengendalian jalur masuk orang dan barang. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari pihak pengelola jasa terkait bandar udara (PT. Langgeng Buana Perkasa dan PT. Adele K.C) yang menyatakan bahwa masih rendahnya kualitas keamanan di Kawasan terminal kargo.

Menyangkut ganti rugi terhadap kerusakan ataupun kehilangan barang yang datang yang seharusnya menjadi tanggung jawab perusahaan jasa terkait bandar udara (PT. Langgeng Buana Perkasa dan PT. Adele K.C), harus diteliti dulu tingkat kerusakannya, apakah disebabkan saat pengangkutan di pesawat atau saat petugasnya di kargo. Kalau kategori tingkat kerusakannya ringan tidak perlu diganti, kecuali kerusakan besar maka harus diganti, begitu juga dengan barang yang hilang maka akan dilihat dulu penyebab kehilangannya.

Secara keseluruhan penggunaan terminal kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dilihat dari sisi penggunaan, tata letak ruangan dan fasilitas yang ada dibandingkan dengan standar layaknya suatu terminal kargo, jelas memang belum memungkinkan. Hal ini dikarenakan terminal kargo yang ada sekarang, awalnya merupakan bangunan untuk penggunaan terminal penumpang, dimana jelas tata letak ruangan yang ada masih ada beberapa yang belum sesuai dan dimensi ukurannya, meskipun sudah dilakukan penataan ruangan-ruangan yang ada sesuai standar terminal kargo.

#### **F. Dimensi *Empathy* (empati)**

Empati disini adalah memahami kebutuhan maupun kesulitan pengguna jasa kargo. Dari hasil dan

pengamatan, maka ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pengelola bandar udara dan perusahaan jasa terkait bandar udara dalam hal ini PT. Langgang Buana Perkasa dan PT. Adelle, menyatakan bahwa menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan peduli personil perusahaan jasa terkait bandar udara terhadap keinginan pengguna jasa kargo yang selama ini telah dijalankan cukup baik, sehingga koordinasi terhadap permasalahan yang ada dapat diselesaikan.

Masih adanya kendala jaringan komunikasi yang berbasis telepon seluler, faxcimile, email dan website sebagai hubungan komunikasi antara perusahaan jasa terkait bandar udara dengan pihak ekspedisi.

#### **G. Pentingnya Kualitas Pelayanan Cargo**

Berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan cargo yang telah disampaikan sebelumnya. Maka ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pengelola bandar udara antara lain :

1. Perlu melakukan kerjasama dengan perusahaan jasa terkait bandar udara dalam hal pemenuhan tenaga personil avsec dari segi jumlah personil dan kompetensinya, dalam rangka meningkatkan fungsi pengendalian dan pengawasan di area-area vital pada terminal kargo.
2. Pemenuhan fasilitas utama dan penunjang sesuai kebutuhan terminal kargo, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan aspek keamanan penerbangan di area terminal kargo bandara.
3. Untuk menghindari terjadinya penumpukan barang yang masuk dan keluar, perlu penataan ulang bagi pintu incoming dan outgoing dengan memindahkan

posisi pintu outgoing yang menghadap sisi udara di sisi yang lain dengan juga pemindahan posisi X Ray kargo yang ada.

4. Belum adanya suatu sistem pengelolaan kargo secara terintegrasi berbasis teknologi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan aspek keamanan penerbangan di terminal kargo bandara.
5. Melihat kondisi kargo yang ada sekarang jika dilihat dari dimensi/luasan bangunan yang ada serta sesuai dengan kebutuhan layaknya suatu terminal kargo, maka perlu direncanakan untuk pembuatan terminal kargo yang baru sesuai Master Plan yang ada.

Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Analisa Dimensi  
Kualitas Pelayanan

<b>Dimensi</b>	<b>Hasil Analisa Penelitian (Realitas)</b>	<b>Standar Sesuai Kebutuhan (Ideal)</b>
<i>Tangibles</i> <b>(Berwujud)</b>	1.Lay out ruangan terminal tidak berfungsi sesuai peruntukannya dan fasilitas ruangan perkantoran yang belum layak 2.Peralatan timbangan yang belum akurat	1.Memberdayakan ruangan yang ada sesuai fungsinya dan melengkapi fasilitas ruangan yang memadai 2.Pengadaan peralatan timbangan digital

Dimensi	Hasil Analisa Penelitian (Realitas)	Standar Sesuai Kebutuhan (Ideal)
	<p>3. Belum adanya kendaraan angkut yang sesuai didalam gudang kargo</p> <p>4. Sistem penanganan kargo cenderung manual</p>	<p>3. Penyediaan kendaraan angkut</p> <p>4. Sistem pengelolaan kargo berbasis teknologi</p>
<b>Realibility (Handal)</b>	<p>1. Kesulitan pelacakan keberadaan barang apabila diperlukan karena adanya penumpukan</p> <p>2. Sering terjadi selisih ukuran timbangan barang</p> <p>3. Belum ada inovasi paket-paket pelayanan yang prioritas dan prima</p>	<p>1. Harus adanya sistem tracing keberadaan barang</p> <p>2. Pengadaan timbangan digital</p> <p>3. menciptakan inovasi bentuk paket pelayanan yang prioritas dan prima</p>

<b>Dimensi</b>	<b>Hasil Analisa Penelitian (Realitas)</b>	<b>Standar Sesuai Kebutuhan (Ideal)</b>
<b><i>Responsiveness</i> (Tanggap)</b>	1. Belum tersedianya fasilitas khusus 2. Peralatan X Ray kargo single view 3. Belum ada fasilitas unit pendingin 4. Peralatan CCTV yang masih kurang 5. Personel Avsec yang belum mencukupi 6. Kurang respon terhadap keluhan pengguna jasa	1. Menyediakan fasilitas khusus berupa tempat penyimpanan barang berharga, ruang radio aktif dan barang-barang berbahaya 2. Pengadaan peralatan X Ray Multi View 3. Penambahan peralatan CCTV 4. Pemenuhan personel avsec sesuai kebutuhan 5. Respon terhadap keluhan dan complain pengguna jasa
<b><i>Assurance</i> (Jaminan)</b>	1. Belum sepenuhnya menerapkan keamanan di titik-titik rawan pengawasan	1. Penempatan personel Avsec dan peralatan CCTV dititik-titik keamanan 2. Pemenuhan layaknya suatu

Dimensi	Hasil Analisa Penelitian (Realitas)	Standar Sesuai Kebutuhan (Ideal)
	2.Perlu dilakukan penelitian dahulu apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang 3.Secara keseluruhan penggunaan terminal kargo belum memungkinkan dibandingkan dengan standar layaknya terminal kargo	terminal kargo sesuai tata letak, fasilitas dan fungsinya.

## H. Kesimpulan

1. Atribut jasa yang penting pada pengelola bandar udara, perusahaan jasa terkait bandar bandar udara, maskapai dan perusahaan ekspedisi/kurir di terminal kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate berdasarkan persepsi pengguna jasa kargo yaitu :
  - a. Rehabilitasi beberapa ruangan dan toilet yang bersih serta penyediaan tempat duduk bagi pengguna jasa kargo
  - b. Penyediaan peralatan kantor yang lengkap untuk masing-masing ruangan pengelola kargo beserta peralatan Timbang Digital,

- c. Tersedianya peralatan packing barang
  - d. Penyediaan pelayanan Tracing secara digital
  - e. Waktu pengiriman yang lebih cepat lagi dari waktu sekarang
  - f. Respon cepat dan tanggap terhadap keluhan pengguna jasa kargo
  - g. Peningkatan kompetensi personel kargo dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa kargo
  - h. Bertanggung jawab terhadap setiap barang yang dikirim ataupun yang datang baik itu kehilangan maupun kerusakan sesuai prosedur yang ada
  - i. Meningkatkan keamanan di sekitar lingkungan kargo dan gudang yang jelas akan membahayakan aspek keamanan penerbangan
  - j. Pengadaan peralatan timbangan digital agar didapatkan keakuratan ukuran berat barang kargo yang ditimbang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam data timbangan
  - k. Meningkatkan sikap ramah dan sopan personel kargo terhadap pengguna jasa kargo
  - l. Penyiapan fasilitas sarana komunikasi untuk masing-masing ruangan dengan telepon, faximile, wifi.
2. Berdasarkan penilaian pengguna jasa kargo, kualitas pelayanan terminal kargo Bandar Udara Sultan Babullah Ternate harus lebih ditingkatkan sesuai dengan standar dan mutu pelayanan suatu terminal kargo baik dari segi bangunan terminal maupun fasilitas berupa peralatan utama dan penunjang kargo serta peningkatan keamanan di sekitar area terminal kargo.

3. Terhadap kondisi terminal kargo yang ada sekarang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan kargo dan aspek keamanan penerbangan, perlu dilakukan penerapan sistem pengelolaan kargo secara terintegrasi berbasis teknologi digital.
4. Dengan sistem teknologi digital tersebut maka :
  - a. Konektivitas dan integrasi sistem antar penyedia jasa kargo hingga ke pengguna jasa kargo
  - b. *Tracing* dan *Tracking* posisi kargo secara *real time* dan *on line* menggunakan *smartphone (iOS & Android)*
  - c. Tingkat akurasi data lebih tinggi
  - d. Transparansi dan akuntabel
  - e. Penarikan serta pengambilan data realisasi produksi dan pendapatan jasa kargo udara secara *real time* dan *on line*
  - f. Pusat data pergerakan kargo kargo seluruh Indonesia
  - g. Rekapitulasi perhitungan pajak atas seluruh transaksi jasa kargo.
5. Dalam rangka meningkatkan aspek keamanan dan keselamatan penerbangan di area terminal kargo, perlu dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan pihak perusahaan jasa terkait bandar udara dalam hal pemenuhan personil *Aviation Security (Avsec)* baik dari segi jumlah personil maupun kompetensi yang dimiliki dengan melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga pelatihan *Aviation Security*.
6. Dalam rangka meningkatkan fungsi pengendalian dan pengawasan terhadap beberapa area vital di terminal kargo, perlu penambahan peralatan CCTV karena

dilihat dari peralatan CCTV yang ada masih belum mencukupi sesuai dengan kebutuhannya.

## I. Saran

1. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai jasa pengelola bandar udara harus melakukan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Rehabilitasi beberapa ruangan dan toilet yang bersih serta penyediaan tempat duduk bagi pengguna jasa kargo
  - b. Penyediaan peralatan kantor yang lengkap untuk masing-masing ruangan pengelola kargo beserta peralatan Timbang Digital,
  - c. Tersedianya peralatan packing barang sesuai ukurannya
  - d. Penerapan Sistem Informasi Berbasis Teknologi Digital

Dengan sistem terintegrasi, mengandalkan perangkat lunak, aplikasi dan hal lainnya yang dapat mengatur hingga kegiatan terkecil, seperti sistem racking dan roller menjadi salah satu fokus manajemen saat ini. Sistem ini dipercaya dapat meningkatkan produktivitas sehingga pelayanan dapat ikut meningkat. Selain itu, dengan adanya sistem tersebut, laporan yang bersifat real-time untuk menjaga kelancaran dalam laporan, terutama finansial dapat terwujud serta dapat dikontrol dengan lebih baik sehingga pendapatan dari kargo diharapkan naik.

Kemudahan dan keuntungan yang didapat bagi Bandar Udara Sultan Babullah, maskapai penerbangan, jasa terkait bandar udara dan ekspedisi kargo sebagai pengguna jasa kargo dengan adanya

penerapan sistem berbasis teknologi digital tersebut antara lain :

- a. Konektivitas dan integrasi sistem antar penyedia jasa kargo hingga ke pengguna jasa kargo
- b. *Tracing* dan *Tracking* posisi kargo secara *real time* dan *on line* menggunakan *smartphone (iOS & Android)*
- c. Tingkat akurasi data lebih tinggi
- d. Transparansi dan akuntabel
- e. Penarikan serta pengambilan data realisasi produksi dan pendapatan jasa kargo udara secara *real time* dan *on line*
- f. Pusat data pergerakan kargo seluruh Indonesia
- g. Rekapitulasi perhitungan pajak atas seluruh transaksi jasa kargo.



Gambar 4.1 Alur Proses Pengiriman Kargo Eksisting



Gambar 4.2 Alur Proses Pengiriman Kargo Secara Integrasi Dengan Sistem Teknologi Digital

2. PT. Langgang Buana Perkasa dan Pt. Adele K.C (perusahaan jasa terkait bandar udara).

Harus memiliki sistem *Tracing* keberadaan barang kargo dan menciptakan inovasi-inovasi bentuk paket-paket pelayanan yang lebih prima dan prioritas serta perbaikan sistem dan prosedur (SOP) yang ada terkait dengan area *Outgoing* dan *Incoming*.

Untuk meminimalisir permasalahan yang ada terkait dengan prosedur pada masing-masing kategori area *Outgoing* dan *Incoming*, penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

### ***Outgoing***

- a. Personel Avsec harus selalu stand by ditempatnya, sehingga pada saat barang masuk akan langsung diperiksa dan tidak terjadi penumpukan barang
- b. Setiap barang yang masuk harus diperiksa kembali, datanya harus sesuai dengan bentuk fisiknya dan diawasi oleh sekuriti gudang.

- c. Petugas porter harus lebih teliti dalam penempatan barang yang akan berangkat dalam penempatan barang, agar barang tidak terjadi *misroute* atau salah tujuan barang tersebut, atau kegiatan porter diawasi oleh supervisor dan supervisor itu harus mengetahui informasi yang ada di tiap-tiap kegiatan kargo penerbangan.
- d. Fasilitas timbangan yang ada harus menjadi tolak ukur timbangan bagi para agent atau *shipper*, sehingga terjadi kesamaan berat dalam suatu barang
- e. Penambahan personel porter sangat dibutuhkan untuk menangani masalah beban kerja yang banyak untuk group porter dalam menangani barang, namun jika tidak memungkinkan, bisa mengambil tindakan dengan menggeser porter dibagian gudang lainnya untuk membantu kegiatan bagian gudang lainnya.

### ***Incoming***

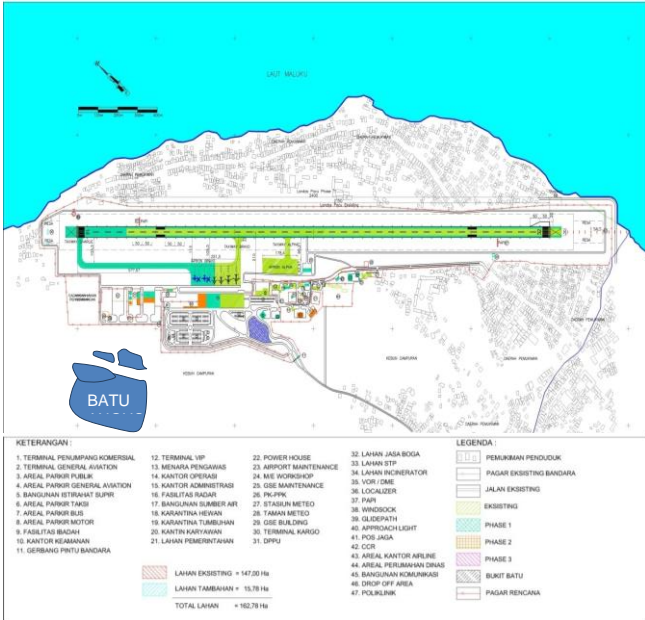
- a. Perlunya pengawasan yang ketat terhadap barang masuk ke gudang dari pesawat udara dengan melihat kelengkapan dokumennya bagi supervisor atau sekuriti gudang.
  - b. Merubah flow atau alur kedatangan barang dengan pintu lainnya yang sudah ada, sehingga tidak terjadi lagi pertemuan barang yang mau berangkat dan datang dan mudah untuk segera diangkut kepada sarana pengangkut kendaraan ekspedisi.
3. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, PT. Langgang Buana Perkasa dan PT. Adele K.C

Dalam rangka merespon/tanggap terhadap kebutuhan akan kualitas pelayanan maka pihak

pengelola bandar udara, kedua perusahaan jasa terkait bandar udara, harus melengkapi fasilitas terminal kargo antara lain :

- a. Penyediaan fasilitas khusus berupa tempat dan kotak penyimpanan barang berharga, ruang radio aktif buat menyimpan bahan-bahan yang mengandung radio aktif dan penyimpanan barang berharga
- b. Pengadaan peralatan X Ray Kargo yang memiliki teknologi 3 dimensi
- c. Tersedianya unit pendingin (*cold storage*) untuk penyimpanan kargo jangka pendek, jangka panjang dan penyimpanan beku
- d. Pemasangan peralatan CCTV di area vital untuk pengawasan
- e. Menyediakan personil Aviation Security (Avsec) dari segi jumlah maupun kompetensinya
- f. Respon cepat dan tanggap terhadap keluhan pengguna jasa kargo
- g. Peningkatan kompetensi personel kargo dalam bentuk pelatihan-pelatihan pengelolaan kargo yang baik dan benar serta keperibadian
- h. Waktu pengiriman yang lebih cepat lagi dari waktu sekarang
- i. Penjelasan prosedur operasional dan informasi pelayanan secara lengkap dalam bentuk *leaflet* dan penjelasan di pintu masuk dan dinding di area pelayanan

4. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, PT. Langgang Buana Perkasa dan PT. Adele K.C
  - a. Bertanggung jawab terhadap setiap barang yang dikirim ataupun yang datang baik itu kehilangan maupun kerusakan sesuai prosedur yang ada.
  - b. Meningkatkan keamanan di sekitar lingkungan kargo dan gudang yang jelas akan membahayakan aspek keamanan penerbangan dengan menempatkan personil avsec di pintu-pintu pembatas.
  - c. Meningkatkan tugas pokok dan fungsi pengawasan bagi personel Aviation Security bandara dan personil jasa terkait bandar udara untuk memiliki Surat Tanda Kecakapan Personel melalui pelatihan-pelatihan keamanan penerbangan
  - d. Pengadaan peralatan timbangan digital agar didapatkan keakuratan ukuran berat barang kargo yang ditimbang, sehingga tidak terjadi kebohongan dalam data timbangan
  - e. Pembangunan terminal kargo yang baru sesuai Master Plan di area yang ada, sehingga di masa yang akan datang dapat menampung jumlah angkutan kargo yang lebih besar dengan memiliki fasilitas sesuai dengan permintaan pasar akan angkutan kargo serta meningkatkan keamanan dan keselamatan penerbangan.



Gambar 4.3 Master Plan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

5. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, PT. Langgeng Buana Perkasa dan PT. Adele K.C
  - a. Mempertahankan sikap ramah dan sopan personel kargo terhadap perusahaan ekspedisi yang mewakili pengguna jasa kargo
  - b. Menyiapkan fasilitas komunikasi berupa jaringan yang mendukung telepon seluler, faxsimile, email dan website di terminal kargo.
  - c. Menempatkan banner-banner yang memuat semua kemudahan akses informasi dan fasilitas tentang pelayanan kargo di area-area yang mudah terlihat bagi pengguna jasa kargo di terminal kargo.

6. Perlunya peningkatan kerja sama dan koordinasi yang baik antara semua pihak (Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, Maskapai, Perusahaan Jasa terkait Bandar Udara, Perusahaan Ekspedisi / kurir , Kantor Otoritas Bandara Wilayah VIII Manado (sebagai regulator/fungsi pengawasan), Balai Karantina Hewan dan Tumbuhan serta Balai Karantina Ikan Babullah) terkait dengan pelayanan Terminal Kargo agar dapat menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkesinambungan dan berkelanjutan.
7. Rekomendasi terhadap penggunaan bangunan terminal kargo yang sekarang dengan menerapkan sistem pengelolaan kargo yang berkualitas dan terintegrasi dengan menggunakan teknologi digital

## DAFTAR PUSTAKA

- Deni, Saiful, 2005. *Dinamika Birokrasi dan Pelayanan Publik*, penerbit PPSK Publishing dan UMMU Pres, Ternate Maluku Utara
- Majid, S.A dan D. Warpani, Eko Probo, 2009. *Ground Handling manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Rajawali Pers. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi : Yogyakarta
- W. Lawrence Neuman. *Metode Penelitian Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi ke Tujuh
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Praktik*. Jakarta: PT. Indeks
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lincoln, Y dan Guba, E, 1985. *Naturalistic Inquiry*. Sage Publication Inc, California
- Moleong, Lexy J (2005), *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, Bandung PT. Remaja Rosdakarya
- Miles, B. Mathew and Huberman Michael A, 1992. *Analisis Data Kualitatif (terj-Rohidi)*. UI Press Jakarta
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers : Jakarta
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Edisi kedua
- SUAIB, Rahmat; LA SUHU, Bakri; PORA, Rasid. *Konflik Sengketa Tanah Bandara di Wilayah Tarakani*. 2022.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan*. PT. Temata Cipta. Jakarta

- A. Zeithmal, V. Parasuraman. A. and L. Berry L. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*". *Jurnal of Marketing Vol.49*.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor:1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*;  
Peraturan Pemerintah Nomor: 15 Tahun 2016 tentang *Jenis dan Tarif Penerimaan Negara*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 53 Tahun 2017 tentang *Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos yang diangkut Pesawat Udara*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 56 Tahun 2015 tentang *Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 51 Tahun 2020 tentang *Keamanan Penerbangan Nasional*
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 211 Tahun 2020 tentang *Program Keamanan Penerbangan Nasional*
- Peraturan Pemerintah Nomor : 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*
- Peraturan Pemerintah Nomor : 3 Tahun 2001 tentang *Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 69 Tahun 2013 tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 29 Tahun 2005 tentang *Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib*
- Annex 14 ; *Aerodrome*, tahun 2018  
*Airport Development Reference Manual, Fourth Edition, 2014.*

## TENTANG PENULIS



### **Dr. Abdul Halil Hi. Ibrahim Tjan, M.Si**

Lahir di Tobelo, 10 Agustus 1972, Anak Ke-9 dari 11 bersaudara, Ayahnya Hi. Ibrahim Tjan Bin Hi. Abdullah Tjan Hoat Seng, Ibunya Bernama Tjili Muhammad Said Tjan. Menyelesaikan Pendidikan S1 di IAIN Alauddin Ujung Pandang di Ternate (Thn 1996), S2 Ilmu

Pemerintahan di Universitas Satyagama (USG) Jakarta (Thn 2002) dan memperoleh gelar Doktor (Dr) Ilmu Pemerintahan di Universitas Satyagama (USG) Jakarta (Thn 2017).

Mengabdikan Diri di amal usaha Muhammadiyah yakni sebagai Dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Maluku Utara (UMMU) Ternate sejak tahun 2003 sampai sekarang, dan sebagai Dosen Pascasarjana UMMU, adapun jabatan yang pernah dijalani : Ketua Program Studi Ilmu Politik, Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Dekan FISIP UMMU (2006-2010), Ketua Penjaminan Mutu FISIP UMMU, Ketua Tim Penyusunan Pedoman Akademik Universitas Muhammadiyah Maluku Utara (2018), Direktur Program Pascasarjana UMMU (2018-2022), Direktur Pusat Studi Pemerintahan daerah (PSPD) FISIP UMMU dan sekarang diamanahkan sebagai Wakil Rektor 1 Bidang Akademik, Riset, Pengabdian, Publikasi dan HAKI Universitas Muhammadiyah Maluku Utara Masa Jabatan 2022-2026., Menikah dengan Rusmiyanti Masuku, SKM dan dikaruniai empat orang anak, Yaitu : Gibran Chalil Tjan (2004), Ghadiza Chalil Tjan (2006), Ghifar Chalil Tjan (2010) dan Gherhana Chalil Tjan (2015)

Penulis juga mempunyai sejumlah pengalaman, diantaranya : Anggota Tim Pembahasan Penyerahan sebagian Kewenangan Walikota Ternate pada Pemerintah Kecamatan (2005), Sebagai Sekretaris TIM Pendiri Pascasarjana (S2) UMMU Tahun 2007, Menjadi Nara Sumber pada Kegiatan Kesbangpol Provinsi Maluku Utara tahun 2010, Tim Ahli Penyusunan Naskah RPJMD Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah Tahun 2012, Menjadi Tim Seleksi KPU Kabupaten Pulau Morotai Tahun 2013, Ketua FKDM Kota Ternate Tahun 2015, Tim Kajian Harmonisasi Ranperda inisiatif DPRD Kota Ternate (2017), Ketua TIM Pembuatan Naskah Akademik PERDA disejumlah Kabupaten di Provinsi Maluku Utara, Tenaga Ahli dan Nara sumber Forum Pengembangan Ekonomi Lokal Kota Ternate Tahun 2019, Anggota Tim Pengendalian Inflasi Daerah Kota Ternate Tahun 2019, TIM Peneliti di BAPPELITBANGDA Kota Ternate, Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tahun 2019, Tim Ahli Penyusunan Naskah RPJMD Pemerintah Kota Ternate, Mengikuti Training Of Trainer (TOT) Persiapan Implementasi Pendidikan Anti Korupsi Oleh KPK RI dan LLDIKTI Wil XII Tahun 2019, Asesor Penilaian Beban Kerja Dosen Dalam Lingkungan LLDIKTI Wilayah XII, Nara sumber pada berbagai seminar dan kegiatan Pemerintahan., Mengikuti Leadership Training Nasional Pimpinan PTM Angkatan Ke-3 Yogyakarta Tahun 2019, Ketua TIM Kajian Pembuatan Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah (PERDA) Tentang Pembentukan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Maluku Utara Tahun 2020, Panelis Debat Kandidat Bakal Calon Bupati Kabupaten Pulau Taliabu Tahun 2020, Sebagai Penanggungjawab Program Detasering Kemendikbud RI

Pada Kegiatan Penyusunan Rencana Strategi (Renstra) Perguruan Tinggi dan Rencana Operasional (Renop) Perguruan Tinggi, Khususnya di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara (UMMU) Ternate Tahun 2020, Tim Penyusun Rencana Strategi (RENSTRA) Bisnis Universitas Muhammadiyah Maluku Utara 2021-2025.

Beberapa Article yang telah di Publis Pada jurnal Internasional terindex Scopus : *Effect Of Public Participation To Improve The Election Commission (KPU) Performance In Ternate City Mayor Election (2018)*, *The Role of Political Parties on Election Commission Performance in 2015 Mayor Election of Ternate City (2018)*, *Elite Conflict on Power Contestation of Internal Political Party (2018)*, *Study On Elite Configuration In Obi Regency Extension Of North Maluku (2018)*, *The Implementation Of Policy On Expansion Development Of Employment Opportunities For Productive Workforce In Tidote City (2018)*, *Government Performance On Property Tax Services Of Rural And Urban Areas In Ternate City (2018)*, *Jailolo Bay Festival As A Model For Developing Cultural Tourism In West Halmahera (2018)*, *The Performance Of Local Government Company In Tidore City (2018)*, *Policy Implementation On Employee Performance Benefits Of Ternate Election Commission Secretariat (2019)*, *Implementation of Standard Operational Procedures (SOP) Information Dissemination of BMKG Tsunami Early Warning at the Geophysical Statium of Ternate (2021)*.

Dan Article Jurnal Nasional dan Internasional : *Social Empowerment Of Remote Indigenous Peoples : Study Of Villace Housing Program in Sula District North Maluku, Indonesia (2020)*, *Implementation of Government Regulation Concerning Assignment of Teacher as School Principal (2020)*, *The Effectiveness of Driving License Services in Police Station Traffic Unit (2020)*, *Implementation of Government Regulation No. 53/2010 About Civil State Employees Discipline In General and*

*Equipment of Regional Secretariat Halmahera (2020), The Effectiveness of e-ID Card Services in Sub-District City North Ternate (2021), Faktor Penyebab Konflik Pemilihan Kepala Desa Serentak Di Kabupaten Halmahera Selatan (2019), Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Pencegahan Minuman Keras Di Kota Tidore Kepulauan (Studi Di Kantor Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore Selatan) 2020, Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (studi di Kantor Kecamatan Mangoli Tengah Kabupaten Kepulauan Sula) (2020), Implementasi Program Pemerintah Provinsi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat (Studi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Maluku Utara) (2020), Peran Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Dalam Pembentukan Daerah Otonomi Baru (Dob) Di Wilayah Provinsi Maluku Utara (2020), Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Foramadiah Kecamatan Pulau Ternate ) (2020), Persepsi Politik Masyarakat Dalam Pembentukan Daerah Otonomi Baru Wasile Raya Di Kabupaten Halmahera Timur: Studi Desa Loleba Kecamatan Wasile Selatan (2020), Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Perdesaan. (Studi di Desa Were Kecamatan Weda Kabupaten Halmahera Tengah) (2021), Pemberdayaan Masyarakat Dalam Program Pengembangan Kecamatan (PPK) Di Kabupaten Halmahera Selatan. (Studi Desa Saketa Kecamatan Gane Barat Tengah) (2021), Peran Pemerintah Daerah Dalam Keberlanjutan Penanganan Eceng Gondok Di Danau Duma Kabupaten Halmahera Utara (2022), Peran Pemerintah Kota Tidore Kepulauan Dalam Percepatan Pembangunan Jalan Penghubung Antar Kelurahan (Studi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Tidore Kepulauan) (2022).*

Semua Article yang telah di Publis Pada Jurnal Internasional terindex Scopus , Internasional dan Jurnal nasional tersebut dapat ditelusuri pada google scholar ID iUm3WEwAAAAJ, Sinta ID 6095030 dan Scopus ID 57205387443.

Buku yang pernah ditulis : Epistemologi Pemerintahan, Paradigma Manajemen, Birokrasi, dan Kebijakan Publik, Penerbit : UMMU Press dan Gramasurya Yogyakarta 2019, Implementasi Kebijakan Presisi Kapolri Tentang Percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional, Penerbit : CV. Eureka Media Aksara Anggota IKAPI Tahun 2022, Efektifitas Penanganan Praktek Destructive Fishing Di Wilayah Maluku Utara, Penerbit : CV. Eureka Media Aksara Anggota IKAPI Tahun 2022 Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan Ham Nomor 50 Tahun 2016 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, Penerbit : CV. Eureka Media Aksara Anggota IKAPI Tahun 2022, Efektifitas Koordinasi Antar Stake Holder Dalam Penanggulangan Bencana Di Provinsi Maluku Utara, , Penerbit : CV. Eureka Media Aksara Anggota IKAPI Tahun 2022. Sebagai Kontributor Penulis pada Buku Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi Melalui Program Detasering, Catatan Pengalaman Detaser di Masa Pandemi Covid-19, Penerbit Insan Cendekia Mandiri 2021.

Sebagai Penyunting Buku : Ternate Bandar Jalur Sutera, Lintas (2001), Negara Hukum dan Good Governance, Ummu Press 2010, Anomali Pendidikan, Kebijakan, Problem & Realita, Ummu Press 2011, Empat Kuliah Hukum Tata Negara (Staadslehre In Ruimere Zin), Ummu Press 2014.

**Dr. Thamrin Husain, S.IP.,M.Si**, lahir MARISO, 30 Juli 1974. Menyelesaikan Sekolah Dasar pada SD Islamiyah 1 Ternate, Sekolah Menengah Pertama pada SMP Swasta Alkhairaat



Palu, SMA Swasta Islam Disamakan Ternate, kemudian penulis menyelesaikan Strata Satu (S1) pada Universitas Gadjah Mada dan melanjutkan Magister (S2) di Universitas Gadjah Mada. Menyelesaikan Gelar Doktor di Universitas Negeri Makassar.

Penulis mengabdikan diri pada Universitas Muhammadiyah Maluku Utara (UMMU) sebagai dosen Program Studi Ilmu Administrasi dan sekarang menjabat sebagai Direktur Pascasarjana Masa Jabatan 2022-2026. Beberapa artikel jurnal Internasional yang pernah dipublic antara lain : *Collaboration of actor in formulation of development program tourism destination in West Halmahera Regency.(Study In Tuada and Bobanehena Village, Jailolo District)-Indonesia*, tahun 2018; *Colaboración del actor en la formulación del programa de desarrollo del destino turístico en West Halmahera Regency (Indonesia)*, tahun 2018; *The Effectivity of Industrial Relations Court Services in Ternate City*, tahun 2018; *The Impelementation of Government Accountability Performance System: A Case Study in Tidore Island City*, tahun 2019; *Land Conflict in Tourism Destination Development at West Halmahera Regency: A study at Tuada and Bobanehena Villages, Jailolo District*, tahun 2019; *Peaceful Model of Mayor Election in Ternate City: A Survey of Public Perceptions*, tahun 2019.

Sedangkan pada tahun 2020 yakni *Bureaucracy and Challenges in Digital Era: A New Concept of Information Technology Integration in the Archipelagic Country*; *The Implementation of Bobanehena Tourism Village Development in West Halmahera Regency*, *The effectiveness of driving license*

*services in police station traffic unit. Tahun 2021 yakni Implementation Of Employee Income Benefits Policy (Tpp) At The Regional Development Planning Agency (Bappeda) North Maluku Province, tahun 2021*



**Ir. Syaifullah Siregar, M.Si**, lahir di JAKARTA, pada tanggal 06 Januari 1966, menamatkan pendidikan dasar pada SDN 082 Palembang (1977-1981) dan melanjutkan SMPN 92 Jakarta (1981-1984), SMAN 3 Palembang (1984-1987), DIII Universitas Sriwijaya - Teknik Elektro (1987-1991), S1 Institut Teknologi Nasional Malang - Teknik Elektro (1990-1991) dan melanjutkan pendidikan Magister (S2) Universitas Muhammadiyah Maluku Utara - Ilmu Administrasi (2019-2021).

Penulis merupakan PNS pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sejak tahun 1993. Beberapa jabatan yang telah penulis duduki selama menjadi PNS yakni : Tahun 1993-2003; Bagian Perencanaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (1. Pelaksana Bidang Kerjasama Teknik Luar Negeri, dan 2. Pelaksana Bidang Kerjasama Pihak Ketiga dan Hubungan Antar Lembaga), Tahun (2003-2006) Kabid Administrasi & Program (Sekretaris Proyek) Proyek Pengembangan Bandar Udara SM. Badarudin II Palembang, Tahun (2007-2009) Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Satuan Kerja Bandar Udara Medan Baru Pembangunan Bandar Udara Medan Baru, (2010-2011) Staf Sub Bagian Program Perencanaan Pembangunan Bandar Udara di Bagian Perencanaan, (2011-2014) Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado, pada Tahun

2015 sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Otoritas Bandar Udara Wilayah VII Balikpapan.

Pada tahun (2015-2016) Kepala Kantor UPBU Kelas III Rembele - Takengon Aceh Tengah, (2016-2018) Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas II Sultan Babullah - Ternate, (2019-2019) Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Dobo - Kepulauan Aru Maluku, Tahun 2019 Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas II Sultan Babullah Ternate, dan tahun (2020-Sekarang) Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Emalamo - Sanana.



**Bakri La Suhu, S.IP.,M.A.**, Lahir di Pulau Obi khususnya Desa Mano Kecamatan Obi Selatan Kabupaten Halmahera Selatan pada tanggal 14 Mei 1985, Anak ke-5 (terakhir) dari 5 bersaudara, Ayahnya Hi. La Suhu La Sambo dan Ibunya Wa Nisa La Jaki. Menamatkan jenjang Pendidikan Dasar pada SD Negeri Mano-Obi Selatan Tahun 1998, MTs Alkhairaat Mano-Obi Selatan Tahun 2001, MAN Model Ternate Tahun 2004. Menyelesaikan pendidikan tinggi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Maluku Utara Tahun 2008 dan melanjutkan Program Magister (S-2) Jurusan Politik dan Pemerintahan Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta (2010-2011).

Pada tahun 2012, penulis kembali mengabdikan sebagai Dosen dan kemudian tahun 2013 diangkat sebagai Dosen Tetap pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas

Muhammadiyah Maluku Utara. Tahun 2018 hingga sekarang, penulis dipercayakan untuk menduduki jabatan sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Program Magister Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Menikah dengan Ida Kene, Amd.Keb dan dikaruniai tiga orang anak (Muhammad Fadlan B. La Suhu, Citria Vidia Putri Hi. La Suhu dan Muhammad Zhafran Hi. La Suhu).

Beberapa artikel tulisan yang pernah di public baik jurnal Internasional terindeks Schopus yakni; *Elite Conflict on Power Contestation of Internal Political Party* (2018), *Study On Elite Configuration In Obi Regency Extension Of North Maluku* (2018). Sedangkan pada jurnal nasional yakni; *Partisipasi Pemilih Pemula Dalam Menentukan Pilihan Politik Pada Pemilihan Kepala Daerah Maluku Utara* (2019), *Intervensi Swasta dalam Pemberdayaan Masyarakat Nelayan di Desa Madapolo Kabupaten Halmahera Selatan*, (2019), *REFUGEE AND LAND DISPUTE (A Case Study at Gamsungi and Tosoa Villages, South Ibu District, Regency of West Halmahera, Year 2015)* (2019), *SOCIAL CONFLICTS IN CHURCH DEVELOPMENT IN KECAMATAN IBU SELATAN KABUPATEN HALMAHERA BARAT (Study of Conflict Resolution among Citizens in Church Development In Adu Village)* (2019), *Peran Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Dalam Pembentukan Daerah Otonomi Baru (DOB) Di Wilayah Provinsi Maluku Utara* (2020), *Persepsi Politik Masyarakat Dalam Pembentukan Daerah Otonomi Baru Wasile Raya Di Kabupaten Halmahera Timur: Studi Desa Loleba Kecamatan Wasile Selatan* (2020), *Covid-19 Dan Ancaman Keselamatan Warga Negara* (2021), *Benang Kusut BLT Dana Desa Tahun 2020 di Pulau Gamumu Kecamatan Obi Selatan (Studi tentang Implementasi Pembagian BLT-DD di Desa Mano)* (2021), *FEKTIVITAS KERJA PEMERINTAH*

DESA DALAM PENYALURAN PROGRAM BERAS BAGI MASYARAKAT MISKIN (RASKIN) TAHUN 2016 (*Studi Di Desa Gam Ici Kecamatan Ibu*) (2021), Kebijakan Pendidikan Pancasila dan Wawasan Kebangsaan di Daerah Istimewa Yogyakarta (2022), Peran Lurah Dalam Pengelolaan Dana Pembangunan Partisipatif Kelurahan (DPPK) Tahun 2017 DI Pulau Ternate (*Studi Kantor Lurah Soa Kecamatan Ternate Utara*) (2022), Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Di Desa Talagamori Kecamatan Oba Kota Tidore Kepulauan (2022), dan Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pengawasan Pembangunan Desa Tahun 2019 Di Desa Dama Kecamatan Loloda Kepulauan (2022). Article tersebut dapat ditelusuri pada google scholar ID QZOnpycAAAAJ, Sinta ID 6096386 dan Scopus ID 57205478258 serta Garuda 1029082.

Buku yang pernah penulis tulis yakni “KONFLIK PEREBUTAN RUANG HIDUP (Suatu Pendekatan Kebijakan & Konsensus) tahun 2021”, “KONSPIRASI ELIT Dibalik PEMEKARAN DAERAH” tahun 2022, “SENGKETA TAPAL BATAS di TANAH KESULTANAN” tahun 2022, “BATAS DAERAH Dalam PUSARAN KONFLIK” tahun 2022, GRAND DESIGN PELAYANAN KEPOLISIAN di WILAYAH KEPULAUAN” tahun 2022 dan “POTRET BURAM PEMERINTAHAN : Politik Birokrasi, Pelayanan Publik, Inovasi dan Konflik” tahun 2022, serta “Konflik Sengketa Tanah Bandara Di Wilayah Tarakani” tahun 2022. Pada tahun 2023, beberapa Buku yang pernah penulis tulis antara lain “PEMIMPIN IDEAL CATATAN UNTUK CALON KEPALA DAERAH”, “PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PETANI RUMPUT LAUT Di Wilayah Kepulauan” dan “Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) : Konsep dan Aplikasi”.