



Peran Pengemudi Bus PT Lion Group dalam Meningkatkan Layanan Ground Handling di Area Airside Bandara Internasional Hang Nadim Batam

Arfiandi Yudha^{1*}, Elisabeth Endang Prakosawati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia
21091647@students.sttkd.ac.id^{1*}, endang.moerdopo@sttkd.ac.id²

Korespondensi Penulis: 21091647@students.sttkd.ac.id*

Abstract Hang Nadim International Airport in Batam is a growing air transportation hub, driven by increasing public mobility and aviation activity. Ground handling services in the airside area are crucial, particularly for buses transporting passengers to and from aircraft. However, several issues persist, such as late pick-ups, unsafe bus conditions, and frequent technical disruptions. This study aims to identify the role of PT Lion Group bus drivers in supporting ground handling services and analyze the impact of bus breakdowns on driver performance at the airport. The method used was descriptive qualitative, using observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with drivers, technicians, and Apron Movement Control (AMC) officers to obtain data on technical challenges and operational coordination. Observations were conducted during On-the-Job Training (OJT), and documentation was used to support the validity of the data. The results indicate that bus drivers play a crucial role in ensuring smooth ground handling services, but are frequently hampered by technical breakdowns, such as engine and braking system problems, which impact passenger comfort and On-Time Performance (OTP). Recommendations include improving bus maintenance, providing a backup fleet, and providing technical training for drivers to improve service effectiveness.

Keywords: Airside; Bus Driver; Ground Handling

Abstrak. Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam adalah simpul transportasi udara yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas penerbangan. Layanan ground handling di area airside sangat penting, terutama untuk transportasi bus yang mengangkut penumpang ke dan dari pesawat. Namun, terdapat beberapa masalah seperti keterlambatan penjemputan, kondisi bus yang tidak layak, dan gangguan teknis yang sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran pengemudi bus PT Lion Group dalam mendukung layanan ground handling serta menganalisis dampak kerusakan bus terhadap kinerja pengemudi di bandara. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pengemudi, teknisi, dan petugas Apron Movement Control (AMC) untuk mendapatkan data tentang kendala teknis dan koordinasi operasional. Observasi dilakukan selama On The Job Training (OJT), dan dokumentasi digunakan untuk mendukung validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi bus berperan penting dalam kelancaran layanan ground handling, namun sering terhambat oleh kerusakan teknis, seperti masalah mesin dan sistem pengereman, yang memengaruhi kenyamanan penumpang dan On-Time Performance (OTP). Rekomendasi mencakup peningkatan perawatan bus, penyediaan armada cadangan, dan pelatihan teknis bagi pengemudi untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Kata kunci: Airside; Ground Handling; Pengemudi Bus

1. LATAR BELAKANG

Transportasi udara kini menjadi sektor penting yang mendukung mobilitas manusia dan distribusi barang antar daerah bahkan antar negara. Kemajuan teknologi serta peningkatan konektivitas internasional menjadikan transportasi udara sebagai tulang punggung dalam perjalanan antar benua dan negara. Bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai tempat keberangkatan dan kedatangan pesawat, tetapi juga sebagai pusat layanan yang mendukung pergerakan penumpang dan barang. Di dalamnya terdapat berbagai layanan penting, seperti

bea cukai, pengamanan, kontrol lalu lintas udara, serta fasilitas lainnya yang diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan.

Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam memiliki peran penting dalam mendukung transportasi udara internasional, khususnya untuk kawasan Kepulauan Riau. Sebagai bandara yang melayani penerbangan domestik dan internasional, Hang Nadim Batam mengalami peningkatan jumlah penumpang dan frekuensi penerbangan setiap tahunnya. Dalam rangka mendukung kelancaran operasional penerbangan, salah satu aspek yang sangat vital adalah layanan ground handling, termasuk transportasi penumpang di area apron bandara.

Dalam operasional bandara, wilayah dibagi menjadi dua area utama, yaitu airside dan landside, dengan masing-masing memiliki peran dan fungsi yang berbeda namun sangat penting untuk kelancaran operasional bandara. Transportasi penumpang di area apron, yang umumnya dilakukan menggunakan bus penumpang, memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran aliran penumpang antara terminal dan pesawat, terutama di bandara yang tidak memiliki fasilitas airbridge (garbarata). Namun, keterlambatan dalam pemindahan penumpang dapat berimbas pada kelancaran penerbangan, baik pada saat keberangkatan maupun kedatangan.

Seiring dengan peningkatan jumlah penerbangan dan penumpang, salah satu masalah yang semakin terasa Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan sejumlah permasalahan terkait kualitas layanan tersebut, terutama menyangkut keterlambatan, ketidak tepatan waktu (OTP/On-Time Performance), dan kondisi armada bus yang digunakan. Kerusakan bus yang sering terjadi, seperti mesin mogok, AC tidak berfungsi, dan macet, turut memengaruhi efisiensi layanan di area air side. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan penumpang serta efektivitas rotasi pesawat di apron.

Dalam konteks ini, peran pengemudi bus PT Lion Group menjadi sangat strategis, baik sebagai pelaksana layanan maupun sebagai pengamat langsung kondisi operasional kendaraan. Pengemudi memiliki informasi penting mengenai kondisi teknis bus dan hambatan di lapangan, yang sangat berguna untuk mendukung perbaikan layanan secara menyeluruh.

Hal ini berisiko mengganggu kelancaran transportasi penumpang dan berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbangan, yang pada gilirannya akan menurunkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Selain itu, kondisi ini juga memberikan tekanan lebih besar kepada sopir bus yang ada, mengingat beban kerja yang tinggi dan tanggung jawab yang besar, yang dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang.

Penelitian mengenai pelayanan ground handling ini difokuskan pada Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam, yang merupakan salah satu bandara utama di Indonesia,

terutama bagi wilayah Kepulauan Riau. Seiring dengan meningkatnya perekonomian di Provinsi Batam, transportasi udara semakin menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Peningkatan tersebut berimbas pada tingginya permintaan pergerakan pesawat, baik untuk penumpang maupun barang. Hal ini menjadikan layanan ground handling sebagai salah satu aspek yang sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional penerbangan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan ground handling, khususnya Ground Support Equipment (GSE) di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam, serta kaitannya dengan pertumbuhan lalu lintas udara yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas pelayanan ground handling yang ada, serta memberikan rekomendasi bagi pihak terkait untuk meningkatkan layanan tersebut agar dapat memenuhi regulasi yang berlaku.

Sebagai upaya optimalisasi pengelolaan sopir bus di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem manajemen yang ada. Dengan melakukan peninjauan terhadap manajemen sopir bus Serta Kelayakan kendaraan Yang Di Gunakan Saat Jam Operasional, serta merumuskan solusi-solusi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan transportasi dan pada akhirnya mendukung kelancaran operasional penerbangan. Peningkatan kualitas layanan ini tidak hanya akan menguntungkan penumpang, tetapi juga akan menciptakan kesejahteraan bagi tenaga kerja dan kepuasan pengguna jasa bandara.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandara atau bandar udara, yang sering disebut sebagai airport, adalah fasilitas yang menyediakan ruang untuk pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter untuk mendarat dan lepas landas. Pada bandara yang lebih sederhana, fasilitas yang ada mungkin hanya berupa landasan pacu atau helipad untuk helikopter. Sementara itu, bandara besar biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas tambahan, baik untuk keperluan operasional penerbangan maupun kenyamanan penggunanya, seperti terminal, hanggar, dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut standar internasional yang ditetapkan oleh ICAO (International Civil Aviation Organization), tepatnya dalam Annex 14, bandara adalah area yang terletak di daratan atau perairan yang dirancang khusus untuk kegiatan penerbangan, termasuk di dalamnya fasilitas untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Bandara ini juga melibatkan

berbagai instalasi dan peralatan yang mendukung keselamatan dan kenyamanan operasional penerbangan.

Profil Bandar Udara

Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam adalah salah satu bandar udara utama di Indonesia yang terletak di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Bandar udara ini memiliki peran penting sebagai pintu gerbang internasional yang menghubungkan Indonesia dengan negara-negara tetangga, terutama negara-negara di Asia Tenggara. Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam melayani penerbangan internasional maupun domestik, menjadikannya sebagai salah satu bandara yang vital dalam sistem transportasi udara di Indonesia. Bandar udara ini juga berperan penting dalam mendukung sektor ekonomi, pariwisata, dan perdagangan, khususnya untuk wilayah Batam yang merupakan kawasan industri dan perdagangan bebas. Dengan fasilitas yang terus berkembang, Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi penumpang serta mendukung konektivitas regional dan internasional. Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam pertama kali dibangun pada tahun 1990-an dan mulai beroperasi untuk penerbangan domestik. Nama "Hang Nadim" diambil dari legenda lokal yang mengisahkan seorang pahlawan dari Batam, yang dikenal karena keberanian dan pengorbanannya. Seiring dengan perkembangan ekonomi di kawasan Batam, bandar udara ini terus diperluas dan modernisasi untuk mengakomodasi volume penumpang yang semakin tinggi dan mendukung meningkatnya penerbangan internasional.

Peran

Bandara adalah organisasi yang melibatkan banyak orang, dan setiap sektor di dalamnya memiliki peran khusus yang sangat penting untuk kelancaran operasional secara keseluruhan. Misalnya, petugas keamanan tidak hanya bertugas memeriksa barang dan penumpang, tetapi juga memastikan rasa aman bagi semua yang ada di bandara. Kru pesawat memiliki peran untuk memastikan keselamatan penerbangan dan kenyamanan penumpang. Sementara itu, petugas ground handling bertanggung jawab untuk mendukung proses-proses yang terkait dengan perawatan pesawat dan pengaturan kargo.

PT Lion Group

PT Lion Group adalah sebuah konglomerat bisnis Indonesia yang bergerak dalam berbagai sektor, namun paling dikenal melalui operasional di industri penerbangan. Dikenal dengan maskapai penerbangannya, Lion Air, PT Lion Group merupakan salah satu perusahaan transportasi udara terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara. Selain sektor penerbangan, Lion Group juga memiliki berbagai lini usaha lainnya, termasuk dalam bidang ritel, pendidikan, dan lainnya PT Lion Group didirikan pada tahun 1999 dan sejak saat itu telah berkembang pesat, terutama di sektor penerbangan. Maskapai pertama yang tergabung dalam grup ini, Lion Air, diluncurkan dengan tujuan untuk memberikan layanan penerbangan yang terjangkau namun tetap memperhatikan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Lion Air mulai beroperasi pada 2000 dan dengan cepat menjadi salah satu maskapai terbesar di Indonesia Selain PT Lion Group juga mengembangkan beberapa maskapai lain, seperti Wings Air, yang fokus pada rute domestik dengan pesawat kecil, dan Batik Air, yang menyediakan layanan penerbangan dengan pesawat berbadan lebar untuk rute domestik dan internasional. Grup ini juga memiliki Malindo Air, sebuah maskapai yang beroperasi di Malaysia dan beberapa negara lainnya, serta berbagai perusahaan pendukung lain dalam bidang transportasi udara.

Kerusakan

Kerusakan dapat didefinisikan sebagai perubahan pada bentuk atau kondisi suatu material, komponen, ataupun lingkungan yang menyebabkan fungsi atau keadaan aslinya menjadi kurang optimal bahkan tidak mampu beroperasi sesuai dengan tujuan awalnya. Dalam konteks material dan industri, kerusakan sering kali merujuk pada deformasi permanen atau perubahan yang tidak dapat dikembalikan (irreversible), sehingga material atau peralatan tersebut kehilangan kemampuan untuk berfungsi secara efektif dan efisien. Fatmawati (2017) menambahkan bahwa kerusakan terjadi ketika kualitas suatu benda atau elemen menurun hingga tidak lagi dapat digunakan secara maksimal.

Peningkatan

Peningkatan merupakan upaya yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk menghasilkan perubahan ke arah yang lebih baik, baik dalam mutu layanan maupun kualitas sumber daya Adi Sucipto (2022) Hal ini melibatkan berbagai elemen yang harus bekerja sama untuk memperbaiki proses layanan penumpang, pengaturan lalu lintas, serta pemeliharaan dan pengoperasian pesawat.

Dalam hal ini, peran pengemudi bus PT Lion Group di Bandara Internasional Hang Nadim Batam menjadi sangat krusial untuk mendukung upaya peningkatan layanan ground handling di area airside. Pengemudi bus bukan hanya bertugas untuk mengangkut penumpang dari terminal menuju pesawat yang terparkir di apron (area parkir pesawat) atau sebaliknya, tetapi juga berkontribusi langsung pada kelancaran berbagai kegiatan yang berhubungan dengan operasional pesawat dan proses ground handling lainnya.

Layanan

Menurut Moenir (2015:17), pelayanan adalah proses yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks Bandara Internasional Hang Nadim Batam, pelayanan melibatkan berbagai elemen operasional yang bertujuan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi penumpang, mencakup kenyamanan, keamanan, dan efisiensi waktu selama proses check-in, boarding, dan kedatangan.

Pelayanan di bandara tidak hanya melibatkan kenyamanan fisik penumpang, seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang memadai, tetapi juga mencakup kelancaran pengangkutan penumpang, pengaturan lalu lintas kendaraan di area airside, dan koordinasi antar berbagai pihak di bandara. Salah satu bagian penting dalam mendukung layanan ini adalah peran pengemudi bus PT Lion Group di Bandara Internasional Hang Nadim Batam.

Ground Handling

Widodo dan Susanto (2017) dalam Jurnal Manajemen Transportasi mengungkapkan bahwa efektivitas operasional ground handling sangat mempengaruhi dua aspek penting dalam industri penerbangan, yaitu on-time performance (OTP) dan keselamatan penerbangan. Penelitian ini menyoroti bahwa koordinasi yang kuat antara pihak internal (maskapai penerbangan) dan eksternal (penumpang serta otoritas bandara) sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan lancar dan efisien. Dengan adanya kerja sama yang baik di antara semua pihak yang terlibat, maka operasional di lapangan bisa lebih terorganisir, mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan standar keselamatan yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang dan kelancaran jadwal penerbangan.

Air Side

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan)

yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Airside adalah area bandara yang terletak di luar terminal dan terhubung langsung dengan landasan pacu (runway) dan apron (area parkir pesawat). Hanya personel yang memiliki izin khusus yang diperbolehkan mengakses area ini, termasuk staf bandara, petugas ground handling, dan kendaraan operasional. Area ini sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan dan menjaga keamanan serta keselamatan. Secara keseluruhan, airside meliputi berbagai area di mana aktivitas terkait pesawat dan operasional darat (ground operations) berlangsung. Semua proses di airside harus dilakukan dengan koordinasi ketat antara berbagai pihak dan sesuai dengan regulasi keamanan yang ketat.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pengemudi, teknisi, dan petugas Apron Movement Control (AMC) untuk mendapatkan data tentang kendala teknis dan koordinasi operasional. Observasi dilakukan selama On The Job Training (OJT), dan dokumentasi digunakan untuk mendukung validitas data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang menyeluruh untuk menganalisis permasalahan kerusakan bus milik PT Lion Air yang beroperasi di Bandara Internasional Hang Nadim Batam . Data penelitian diperoleh melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara . Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi solusi yang efektif dalam rangka meningkatkan mutu layanan ground handling di lingkungan bandara. Dalam upaya memperoleh data yang valid dan komprehensif, peneliti menerapkan beberapa metode pengumpulan data, antara lain melakukan observasi langsung terhadap operasional bus di lapangan, mempelajari secara detail dokumen-dokumen teknis yang berkaitan dengan armada bus, serta melaksanakan wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang memiliki kompetensi dan pengetahuan di bidang ini yaitu

1. Bapak Nano Hrandu Selaku Supir Bus Lion Air Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam
2. Bapak Januari Prasetya Selaku Teknisi Bus Pt Lion Air Di Bandara Udara Internasional Hang Nadim Batam

3. Bapak Azhar Amrullah Selaku Petugas Apron Movement Control Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Dalam proses wawancara, peneliti menyusun sepuluh pertanyaan terarah yang menggali informasi seputar jenis kerusakan yang sering terjadi, faktor penyebab, tingkat frekuensi kerusakan, serta dampaknya terhadap kelancaran operasional ground handling. Hasil penelitian mengungkap adanya kerusakan signifikan pada armada bus Lion Air, seperti masalah pada mesin, sistem kelistrikan, rem, dan fasilitas kendaraan yang tidak memenuhi standar. Kondisi ini diperburuk oleh kurangnya pengawasan optimal dari pihak AMC akibat keterbatasan tenaga kerja dan prioritas yang lebih besar pada pelayanan garbarata, sehingga masih ditemukan bus yang tidak layak jalan namun tetap digunakan di area airside akibat tingginya kebutuhan operasional dan padatnya jadwal penerbangan. Akibatnya, sering terjadi keterlambatan penjemputan penumpang, penurunan tingkat keselamatan dan kenyamanan, serta potensi keluhan dari penumpang, seperti insiden di mana penumpang Lion Air terpaksa berjalan kaki di bawah terik matahari karena bus tidak tersedia tepat waktu.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan sistem perawatan, pengawasan, dan evaluasi rutin terhadap armada bus agar operasional ground handling di Bandara Hang Nadim Batam dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan serta keselamatan penumpang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui metode wawancara, dokumentasi, dan observasi, ditemukan sejumlah permasalahan signifikan terkait ketersediaan fasilitas kendaraan bus milik Lion Air. Fasilitas bus ini sejatinya disediakan sebagai sarana pendukung bagi para penumpang pesawat Lion Air untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran perjalanan mereka. Namun, kenyataannya sering terjadi kendala berupa ketidaktersediaan bus yang seharusnya dapat digunakan oleh penumpang. Selain itu, keterlambatan dalam penjemputan juga kerap dialami, yang sebagian besar disebabkan oleh kerusakan mesin pada bus.

Kerusakan tersebut diduga dipicu oleh kondisi armada bus yang sudah berusia tua atau merupakan versi lama, sehingga performa kendaraan menjadi kurang optimal. Tidak hanya itu, kenyamanan penumpang juga terganggu akibat kerusakan pada sistem pendingin udara (AC) di dalam bus, yang membuat suasana di dalam kendaraan menjadi kurang menyenangkan. Kondisi ini tentu berdampak negatif pada kualitas layanan ground handling yang diberikan

kepada penumpang Lion Air, sehingga perlu segera dilakukan perbaikan dan pembaruan armada guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional.

Peran Pengemudi Bus PT Lion Group dalam Peningkatan Layanan Ground Handling di Area Airside

Pengemudi bus memegang peranan yang sangat krusial dalam memastikan kelancaran dan efektivitas layanan ground handling di area airside Bandara. Sebagai ujung tombak operasional transportasi darat di lingkungan bandara, pengemudi bertanggung jawab untuk menjalankan berbagai tugas penting yang berkontribusi langsung terhadap kenyamanan dan keselamatan penumpang serta kelancaran aktivitas penerbangan.

Beberapa tugas utama pengemudi bus meliputi:

- a. Mengemudikan bus sesuai dengan rute yang telah ditentukan dan mematuhi jadwal waktu yang telah dijadwalkan, sehingga memastikan penjemputan dan pengantaran penumpang maupun kru pesawat berjalan tepat waktu tanpa hambatan.
- b. Melakukan pelaporan secara cepat dan akurat apabila ditemukan adanya kerusakan teknis pada bus, sehingga tim teknisi dapat segera melakukan perbaikan dan mencegah gangguan operasional yang lebih besar.
- c. Menjaga keselamatan serta kenyamanan penumpang selama perjalanan, termasuk mengoperasikan kendaraan dengan hati-hati dan memastikan fasilitas di dalam bus berfungsi dengan baik.
- d. Berkoordinasi secara intensif dengan Airside Management Center (AMC) dan teknisi terkait saat menghadapi kondisi darurat atau gangguan teknis, guna memastikan respons yang cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang muncul.

Kedisiplinan, kemampuan mengemudi, serta komunikasi yang efektif antara pengemudi, AMC, dan tim teknisi sangat menentukan kualitas keseluruhan layanan ground handling. Komunikasi yang aktif dan responsif membantu menjaga ritme operasional yang padat di area airside, sehingga semua aktivitas transportasi dapat berjalan lancar tanpa menimbulkan keterlambatan yang merugikan. Dampak Kerusakan Bus terhadap Peran Pengemudi dalam Mendukung Layanan Ground Handling.

Kerusakan pada armada bus memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas peran pengemudi dalam mendukung layanan ground handling. Gangguan teknis ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam layanan transportasi bagi penumpang maupun kru pesawat, yang pada akhirnya dapat mengganggu jadwal penerbangan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Ketika menghadapi kondisi bus yang mengalami kerusakan, pengemudi harus melakukan beberapa langkah penting, antara lain:

- a. Menghentikan operasi bus secara aman dan terkontrol untuk mencegah risiko kecelakaan atau kerusakan lebih lanjut.
- b. Segera melaporkan kondisi kerusakan tersebut kepada teknisi dan AMC, sehingga proses perbaikan dapat dilakukan dengan cepat dan terkoordinasi.
- c. Memastikan keselamatan penumpang selama menunggu penanganan lebih lanjut, termasuk memberikan informasi yang jelas dan menjaga ketenangan penumpang.
- d. Menunggu armada pengganti datang untuk melanjutkan operasional, sehingga layanan transportasi tetap dapat berjalan meskipun terjadi gangguan.

Kerusakan teknis yang terjadi pada bus secara langsung menghambat kemampuan pengemudi untuk menjalankan tugasnya secara optimal, terutama dalam menjaga jadwal On-Time Performance (OTP) yang menjadi indikator penting dalam layanan ground handling. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya sistem dukungan teknis yang responsif dan cepat dalam menangani gangguan, agar pengemudi dapat kembali beroperasi tanpa penundaan yang berarti. Selain itu, pengemudi juga perlu mendapatkan pelatihan tambahan yang memadai agar mampu melakukan penanganan awal terhadap gangguan ringan pada bus. Dengan keterampilan ini, pengemudi dapat mengambil tindakan cepat dan tepat sebelum teknisi tiba, sehingga meminimalisir waktu henti operasional dan menjaga kelancaran layanan transportasi di area airside.

Dengan demikian, peran pengemudi bus PT Lion Group tidak hanya terbatas pada mengemudikan kendaraan, tetapi juga mencakup aspek koordinasi, pelaporan, dan penanganan situasi darurat yang sangat penting untuk mendukung kelancaran dan kualitas layanan ground handling di Bandara. Peningkatan kompetensi pengemudi serta penguatan sistem dukungan teknis menjadi kunci utama dalam menghadapi tantangan operasional dan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Kerusakan Bus memengaruhi peran pengemudi dalam mendukung peningkatan layanan ground handling di Bandara Internasional Hang Nadim Batam

Penanganan masalah kerusakan pada armada bus Lion Air di Bandara Internasional Hang Nadim Batam menjadi salah satu tantangan utama yang sangat berpotensi mengganggu kualitas layanan serta kenyamanan penumpang. Ketika bus mengalami gangguan teknis, hal ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan dalam proses transportasi penumpang dan kru

pesawat, tetapi juga secara langsung memengaruhi efektivitas pengemudi dalam melaksanakan tugasnya secara optimal.

Kerusakan yang sering terjadi, seperti masalah pada mesin kendaraan maupun sistem pendingin udara (AC) yang tidak berfungsi dengan baik, secara signifikan menurunkan kenyamanan penumpang selama perjalanan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, gangguan teknis tersebut memaksa pengemudi untuk menghentikan operasional sementara, menunggu kedatangan armada pengganti, serta melakukan koordinasi intensif dengan tim teknis dan manajemen bandara guna mengatasi permasalahan yang ada.

Dampak dari kondisi tersebut adalah terhambatnya peran pengemudi sebagai ujung tombak layanan ground handling yang berkontribusi pada kelancaran operasional di area airside. Hal ini berimbas pada menurunnya efisiensi kerja serta ketepatan waktu pelayanan (On-Time Performance/OTP), yang merupakan indikator penting dalam menjaga kualitas layanan transportasi bandara. Oleh karena itu, penanganan kerusakan bus harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan didukung oleh sistem perawatan serta perbaikan yang terstruktur dan terencana dengan baik. Dengan demikian, pengemudi dapat kembali menjalankan tugasnya secara maksimal, dan kualitas pelayanan kepada penumpang tetap terjaga dengan baik.

Upaya perbaikan sistem penanganan kerusakan serta peningkatan kesiapan teknis armada menjadi langkah krusial agar pengemudi dapat lebih optimal dalam mendukung peningkatan mutu layanan ground handling di Bandara Internasional Hang Nadim Batam. Seperti yang tergambar dengan jelas pada Gambar 4.1, terlihat adanya penumpukan yang signifikan dari para penumpang yang baru saja tiba melalui maskapai penerbangan. Para penumpang ini mengalami kesulitan karena tidak dapat mengakses atau memanfaatkan fasilitas pendukung yang seharusnya disediakan oleh Lion Air sebagai bagian dari layanan transportasi pendukung. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian yang nyata maupun keterbatasan dalam penyediaan fasilitas transportasi yang memadai bagi para penumpang, sehingga mengakibatkan terjadinya kerumunan yang cukup padat dan menimbulkan potensi ketidaknyamanan di area kedatangan bandara.



Gambar 1. Penumpang Jalan Dari Parcking Stand AE6

Sumber: Peneliti

Fenomena ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan penumpang, tetapi juga berpotensi mengganggu kelancaran alur penumpang di bandara, yang pada akhirnya dapat menimbulkan dampak negatif terhadap citra layanan ground handling Lion Air. Dokumentasi visual yang ada memperlihatkan dengan gamblang kondisi tersebut, sehingga menegaskan urgensi perlunya dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem pengelolaan fasilitas yang ada saat ini. Perbaikan dan penataan ulang layanan harus segera dilakukan agar setiap penumpang dapat memperoleh akses yang mudah dan cepat terhadap fasilitas pendukung, sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal, efisien, dan tanpa hambatan berarti.



Gambar 2. Pemantauan dari CCTV Control Airport Operation Control Center (AOCC)

Sumber: Peneliti

Berdasarkan pengamatan yang diperoleh dari Gambar 1. dan Gambar 2, dapat disimpulkan adanya gambaran visual yang saling melengkapi mengenai dinamika pelayanan

transportasi di area airside Bandara Internasional Hang Nadim Batam. Fokus utama pengamatan ini adalah peran vital pengemudi bus dalam mendukung kelancaran operasional ground handling yang menjadi bagian penting dalam proses pelayanan penumpang.

Pada Gambar 1, terlihat jelas sekelompok penumpang yang sedang berjalan kaki di apron, baik menuju pesawat yang terparkir di Stand AE6 maupun meninggalkannya. Situasi ini umumnya terjadi ketika armada bus mengalami gangguan teknis yang menyebabkan ketidakmampuan kendaraan untuk mengangkut penumpang dari terminal menuju pesawat atau sebaliknya. Dalam kondisi seperti ini, pengemudi bus yang menghadapi masalah teknis segera melaporkan kendala tersebut kepada tim teknisi serta Apron Movement Control (AMC) agar penanganan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Namun, karena keterbatasan jumlah armada cadangan atau waktu perbaikan yang dibutuhkan, penumpang terpaksa harus berjalan kaki melewati apron. Kejadian ini tentu saja berdampak negatif terhadap kenyamanan penumpang dan efisiensi layanan secara keseluruhan. Hal ini sekaligus menegaskan betapa pentingnya peran pengemudi dalam melakukan deteksi dini terhadap gangguan serta pelaporan yang cepat agar penanganan dapat segera dilakukan.

Di sisi lain, Gambar 2. menampilkan rekaman pemantauan langsung dari CCTV yang terpasang di ruang kendali Airport Operation Control Center (AOCC). Kamera pengawas ini berfungsi untuk mengawasi seluruh aktivitas yang berlangsung di area airside, termasuk pergerakan armada bus. Dalam gambar tersebut terlihat bus operasional milik PT Lion Group yang sedang berada di sekitar pesawat, menunggu proses naik dan turunnya penumpang berlangsung. Dokumentasi visual ini menjadi bukti nyata adanya koordinasi dan pengawasan yang terpadu antara pengemudi, petugas AMC, serta tim operasional lainnya. Jika terjadi gangguan teknis atau hambatan dalam layanan, tim AOCC dapat segera menghubungi pengemudi atau teknisi untuk mengambil tindakan perbaikan atau melakukan pengalihan armada dengan cepat dan efektif.

Kedua dokumentasi tersebut secara jelas menampilkan betapa pentingnya kesiapan teknis armada bus, kemampuan komunikasi yang efektif dari pengemudi, serta efektivitas sistem pengawasan terpadu dalam mendukung kelancaran, keamanan, dan ketepatan waktu layanan ground handling. Selain itu, rekaman dari AOCC ini juga memperkuat fakta bahwa pengemudi bus tidak hanya berfungsi sebagai operator kendaraan semata, melainkan juga berperan sebagai penghubung koordinatif yang krusial antara lini teknis dan operasional bandara, sehingga memastikan seluruh proses berjalan dengan lancar dan terorganisir dengan baik.



Gambar 3. Perbaikan Mesin Bus Lion Yang Mogok

Sumber: Peneliti

Gambar di atas memperlihatkan dua orang teknisi yang tengah melakukan proses perbaikan pada mesin bus Lion Air yang mengalami kerusakan di area apron Bandara. Terlihat dengan jelas bahwa bagian belakang bus sengaja dibuka lebar agar teknisi dapat mengakses komponen-komponen mesin secara langsung, sehingga pemeriksaan dan perbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh dan mendetail. Kondisi seperti ini kerap terjadi ketika armada bus yang berfungsi sebagai sarana transportasi bagi penumpang di bandara mengalami gangguan teknis secara tiba-tiba. Proses perbaikan yang sedang berlangsung sangat krusial untuk memastikan agar bus tersebut dapat segera kembali beroperasi dan mendukung kelancaran layanan ground handling. Namun, selama masa perbaikan berlangsung, operasional bus menjadi terhenti, yang pada akhirnya berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pengangkutan penumpang maupun kru pesawat, sehingga berdampak pada kelancaran jadwal penerbangan. Kejadian ini menegaskan betapa pentingnya pelaksanaan perawatan rutin serta kesiapan teknis armada bus dalam menjaga efisiensi dan keandalan layanan transportasi di lingkungan bandara. Selain itu, keahlian dan kecepatan teknisi dalam menangani kerusakan secara tepat dan efektif menjadi faktor utama yang dapat meminimalkan dampak gangguan tersebut. Dokumentasi ini juga menjadi bukti konkret bahwa setiap kendala teknis yang muncul di lapangan harus segera ditangani dengan penuh profesionalisme dan koordinasi yang baik antara pengemudi, teknisi, serta tim operasional bandara. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap optimal dan memastikan kepuasan penumpang tetap terjaga dengan baik.



Gambar 4. Perbaikan Ac Bus Pt lion Yang Rusak

Sumber: Peneliti

Gambar di atas memperlihatkan seorang teknisi yang sedang melakukan perbaikan pada sistem pendingin udara (AC) di bagian depan bus PT Lion Air. Terlihat teknisi dengan penuh konsentrasi membongkar panel kontrol di area dashboard, berusaha mengidentifikasi dan memperbaiki kerusakan yang terjadi pada komponen AC. Proses ini dilakukan dengan teliti, mengingat pentingnya fungsi AC dalam menjaga kenyamanan penumpang selama berada di dalam bus, terutama saat cuaca panas atau ketika bus harus menunggu lama di apron bandara. Dari gambar ini, dapat dilihat suasana kerja yang penuh dedikasi, di mana teknisi tidak hanya mengandalkan keahlian, tetapi juga ketelitian dalam menangani masalah teknis yang muncul secara mendadak. Berbagai peralatan kerja tampak tertata di atas dashboard, menandakan kesiapan teknisi dalam menangani berbagai kemungkinan kerusakan.

Kerusakan pada AC bus dapat berdampak langsung pada kenyamanan penumpang. Suhu udara yang tinggi di dalam bus dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan keluhan dari penumpang yang pada akhirnya dapat menurunkan citra dan reputasi maskapai Lion Air. Jika masalah ini tidak segera ditangani, operasional bus pun akan terganggu sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam proses penjemputan maupun pengantaran penumpang dari dan ke pesawat. Situasi ini menegaskan pentingnya pemeliharaan rutin dan pengecekan berkala terhadap seluruh fasilitas bus, khususnya sistem AC yang sangat vital untuk menunjang kenyamanan penumpang. Keandalan dan kecepatan teknisi dalam menangani masalah menjadi kunci utama agar dampak negatif dapat diminimalisir. Dokumentasi ini menjadi bukti nyata bahwa setiap gangguan teknis harus segera ditangani secara profesional dan terkoordinasi, demi menjaga kualitas layanan serta kepuasan penumpang.

Dengan demikian, gambar ini tidak hanya merekam proses perbaikan teknis, tetapi juga menggambarkan komitmen PT Lion Air dalam menjaga standar pelayanan terbaik bagi para penumpangnya, serta menyoroti peran penting teknisi dalam mendukung kelancaran operasional di lapangan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengemudi Bus PT Lion Group memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan layanan ground handling di area airside Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Peran tersebut mencakup pengoperasian kendaraan secara tepat waktu sesuai jadwal penerbangan, pelaporan gangguan teknis secara cepat dan akurat kepada pihak teknisi dan AMC, serta koordinasi aktif dengan Apron Movement Control (AMC) dan teknisi untuk memastikan kelancaran operasional dan keselamatan penumpang serta kru pesawat. Pengemudi bus juga turut menjaga efisiensi layanan mobilitas di area apron agar rotasi pesawat tidak terganggu.
2. Kerusakan bus memiliki dampak langsung terhadap efektivitas kerja pengemudi dalam mendukung layanan ground handling. Ketika bus mengalami kerusakan, pengemudi harus menghentikan layanan sementara, melapor ke unit teknis, mengevakuasi atau mengamankan penumpang jika diperlukan, dan menunggu bantuan teknis atau penggantian armada. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan serta berdampak pada indeks ketepatan waktu (On-Time Performance/OTP) yang menjadi indikator penting dalam operasional penerbangan. Oleh karena itu, diperlukan sistem tanggap darurat yang terintegrasi, penyediaan armada cadangan yang siap pakai, serta pelatihan tambahan untuk pengemudi agar dapat menangani gangguan ringan secara mandiri di lapangan.
3. Kolaborasi lintas unit, yaitu antara pengemudi, teknisi, dan AMC, menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa gangguan teknis dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Koordinasi yang baik antara ketiga pihak tersebut dapat mempercepat pengambilan keputusan, memperpendek waktu penanganan gangguan, dan meminimalisir dampak operasional yang lebih luas, seperti keterlambatan rotasi pesawat atau antrian transportasi. Dengan sistem komunikasi yang efisien dan jalur pelaporan yang jelas, kendala teknis yang muncul di lapangan dapat ditangani secara tuntas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvesson, M., & Sandberg, J. (2017). *Understanding the craft of qualitative research*. Sage Publications.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books.
- Hestuningrum, H. A. P. L., & Ahyudanari, E. (2019). Manajemen kendaraan ground handling di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda. *Warta Ardhia*, 44(2), 99–106.
- International Civil Aviation Organization. (2004). *Annex 14 Aerodromes Volume 1: Aerodromes design and operations*. ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2002). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional.
- Kusuma–Jakarta, H. P. (n.d.). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja personel ground handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma–Jakarta [Unpublished manuscript].
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Oya, O., & Suprpti, S. (2022). Pengaruh service excellent petugas ground handling terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2123–2136.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Rachman, A. (2021). *Pelayanan ground handling PT. Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Yogyakarta International Airport Kulon Progo pada era new normal* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Sari, S., & Hidayat, H. (2019). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisa data*. PT Salemba Medika.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis* (Edisi Revisi). IN MEDIA.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumber: *Jurnal Engineering & IT for Community Service*, 1(2), 2022. (Mohon dilengkapi penulis dan judul artikelnya untuk diformat secara lengkap.)
- Turčinović, F., & Kovačević, A. (2018). General elements of the ICAO—International Civil Aviation Organization activities. *Chinese Business Review*, 17(7), 342–350.
- Walewangko, M. (2021). Budaya keselamatan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan. *Lex Administratum*, 9(3).
- Widodo, D., & Susanto, H. (2017). Analisis kinerja layanan angkutan umum di kawasan perkotaan. *Jurnal Manajemen Transportasi*.
- Yarlina, L., Batu, H. Y. L., Lindasari, E., & Mardoko, A. (2020). Evaluasi pelayanan ground handling di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1), 33–42.