

Analisis Perubahan Sistem Kerja Unit Airport Operational Control Center (AOCC) Pasca Pandemi Covid di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

Sehat Wati Tomagola

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : tomagolaswati@gmail.com

Febriansyah Ignas Pradana

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: febriansyahignas@sttkd.ac.id

Abstract; *The covid-19 pandemic in Indonesia is part of the 2019 coronavirus disease (covid 19) pandemic that is currently taking place throughout the world. During the Covid 19 pandemic there was a system change at Pattimura Ambon Airport, especially in the AOCC unit, namely a change in online system services. The purposes of this study are 1) To determine the impact that the covid pandemic has had on performance at the Airport Operational Control Center (AOCC) unit. 2) To see the positive and negative values due to the impact of the covid pandemic on the Airport Operational Control Center (AOCC) at Pattimura Ambon International Airport.*

This study uses a qualitative method. The instruments used were the researchers themselves supported by the results of interviews, observations and documentation with supporting documents from the AOCC and the air transport unit at Pattimura Ambon International Airport. To answer the formulation of the research problem, the researcher conducted 3 stages of analysis consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study show that the Covid pandemic has had a huge impact on airport services because this pandemic has required the government to issue regulations that greatly impact AOCC service activities because it results in changes to the work system so that it also has an impact on the performance of AOCC service officers. This is also related to the solution set by the Airport Operational Control Center Unit, namely changing their work system in providing services to passengers. Previously, Customer Service Staff provided services to passengers directly, so during the pandemic this was changed through a monitor screen. Not only that, the Airport Operational Control Center Unit also changed the working hour limit which was originally until 08.00 Wit. during the pandemic, the limit of working hours for AOCC was only until 04.00 Wit. coupled with the change of staff every day alternately.

Keywords: *AOCC, Pattimura Ambon International Airport, pandemic Covid*

Abstrak; *Pandemi covid-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit coronavirus (covid 19) 2019 yang sedang terjadi di seluruh dunia. Pada masa pandemi Covid 19 terjadi perubahan sistem di Bandara Pattimura Ambon khususnya di unit AOCC yaitu perubahan layanan sistem online. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dampak pandemi covid terhadap kinerja di Unit Airport Operational Control Center (AOCC). 2) Untuk melihat nilai positif dan negatif akibat dampak pandemi covid pada Unit Airport Operational Control Center (AOCC) Bandara Internasional Pattimura Ambon.*

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif . Instrumen yang digunakan adalah

peneliti sendiri didukung dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan dokumen pendukung dari AOCC dan unit angkutan udara di Bandara Internasional Pattimura Ambon. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, peneliti melakukan 3 tahap analisis yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pandemi Covid berdampak sangat besar terhadap pelayanan bandara karena pandemi ini mengharuskan pemerintah mengeluarkan peraturan yang sangat berdampak pada kegiatan pelayanan AOCC karena mengakibatkan perubahan sistem kerja sehingga berdampak juga pada kinerja petugas layanan AOCC. Hal ini juga terkait dengan solusi yang ditetapkan oleh Unit Pusat Kendali Operasi Bandar Udara yaitu mengubah sistem kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Sebelumnya, Staf *Customer Service* memberikan pelayanan kepada penumpang secara langsung, sehingga pada masa pandemi ini diubah melalui layar monitor. Tak hanya itu, Unit Pusat Kendali Operasi Bandara juga mengubah batas jam kerja yang semula hingga pukul 08.00 Wit. selama pandemi, batas jam kerja AOCC hanya sampai pukul 04.00 Wit. ditambah lagi dengan pergantian staff setiap hari secara bergantian.

Kata kunci : AOCC, Bandara Internasional Pattimura Ambon, pandemic Covid.

LATAR BELAKANG

Pandemi covid-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit koronavirus 2019 (covid 19) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus positif covid 19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang.

Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi dengan DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah sebagai provinsi paling terpapar virus corona di Indonesia. Covid 19 bukanlah penyakit global pertama kali yang dihadapi Indonesia. Jauh sebelumnya, tepatnya pada 2003 pemerintah Indonesia juga pernah berhadapan dengan penyakit *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS), Flu burung dan H1N1. Jika dirunut dari sejarah dan beberapa literatur, Indonesia pernah menghadapi wabah penyakit pada 1900-an saat masih bernama Hindia Belanda . Rumah sakit rujukan covid 19 ditambah. Awalnya disiapkan 100 RS pemerintah ditambah menjadi 132 RS pemerintah, 109 RS milik TNI, 53 RS Polri, dan 65 RS BUMN. Tanggal 10 Maret 2020, Direktur Jenderal Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) Tedros Adhanom Ghebreyesus menulis surat kepada Presiden Jokowi. Salah satu isi surat ini adalah agar pemerintah Indonesia meningkatkan mekanisme tanggap darurat menghadapi Covid-19 melalui deklarasi darurat nasional. Tanggal 15 Maret 2020, Presiden meminta pemda membuat kebijakan belajar dari rumah untuk pelajar dan mahasiswa. Hingga akhir Maret 2020, kasus positif covid-19 di Indonesia terus meningkat. Pada tanggal 27 Maret 2020, Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid 19 melaporkan jumlah pasien positif covid 19 mencapai 1.406 orang. Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 melaporkan sudah ada 29 wilayah yang menerapkan PSBB yang terdiri atas 4 provinsi dan 25 kabupaten/kota. Tidak bisa dimungkiri dengan adanya pembatasan aktivitas masyarakat, maka pertumbuhan ekonomi Indonesia cenderung mandeg.

Kementerian Kesehatan menerbitkan Keputusasn Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas umum

dalam rangka Pencegahan dan Pengendalian COVID-19. Kebijakan pemerintah untuk menerapkan normal baru ini diharap berbarengan dengan kesadaran masyarakat untuk tetap menjaga protokol kesehatan secara ketat sebab covid-19 belum sepenuhnya sirna, Dari kebijakan diatas yang dikeluarkan oleh pemerintah maka berdampak pada perubahan system dalam penjualan, pelayanan,dan lain-lain, yang dimana kebanyakan pada saat ini mereka menggunakan system online.Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kemenhub Polana B Pramesti mengatakan bahwa *Airport Operation Control Center* (AOCC) yang terdiri atas pengelola bandara, *AirNav,Airline, Ground Handling, security* serta bea dan cukai cukup efektif memantau pergerakan pesawat, penumpang, bagasi dan kargo di area bandara. Selain itu, AOCC juga bisa berperan dalam melakukan pengawasan bandara (*sumber <https://ekonomi.bisnis.com/>*).

PT Angkasa Pura (AP) I (Persero) mengandalkan teknologi yang mendukung operasional, pelayanan, dan bisnis perusahaan melalui *Airport Operations Control Center* (AOCC). bandara-bandara yang dikelola API. AOCC pertama di Indonesia diluncurkan oleh AP I pada 2 Maret 2018 di Bandara SAMS Sepinggang Balikpapan. Lalu menyusul kemudian diterapkan di 11 bandara lainnya yaitu di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, Bandara Juanda Surabaya, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, Bandara Adisutjipto Yogyakarta, Bandara Adi Soemarmo Solo, Bandar Udara Pattimura Ambon, Bandar Udara Internasional Lombok, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak. Dia menambahkan, AP I juga menyediakan layanan teknologi mandiri yang dapat mendeteksi serangkaian indikator seperti suhu tubuh penumpang dan detak jantung. Selain itu juga mengimplementasikan layanan *customer service* secara *online* untuk mengurangi kontak fisik antara penumpang dengan petugas (*sumber : <https://www.republika.co.id/>*)

Dalam paragraph diatas yang menggambarkan sistem AOCC yang semasa pandemi covid19, tentunya ini adalah suatu perubahan system, di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon melakukan perubahan terhadap sistem pelayanan kepada pelanggan dari unit *Airport Operational Control Center* (AOCC). Dalam sistem AOCC ini pada masa pandemi covid 19 adanya perubahan system di Bandar Udara Pattimura Ambon khususnya di unit AOCC. Perubahan yang terjadi ini adalah pada unit jasa *customer service* yang dimana mereka memberikan pelayanan informasi mengenai penerbangan kepada pengguna jasa di Bandar Udara pada saat masa sebelum covid ini adalah dengan secara langsung atau bertatap muka, dan setelah adanya pandemi covid 19 petugas *customer service* kini ditempatkan secara terpusat di ruangan *Airport Operational Control Center* (AOCC) dengan layanan yang yang di operasikan berbasis online yang melalui telepon, monitor dan lain-lain yang dimana system ini dalam proses pelayanan tidak lagi adanya melakukan pelayanan secara langsung. Ini menggambarkan bahwa adanya covid 19 ini membawa dampak dalam segala kegiatan aktivitas manusia secara umum baik internal maupun eksternal. Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perubahan Kinerja Unit *Airport Operational Control Center* (Aocc) Pasca Pandemi Covid Di Bandar Udara Internasional Patimura Ambon”.

KAJIAN TEORITIS

KINERJA

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Menurut Prawirosono dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut

- a. Efektivitas dan Efisiensi
- b. Otoritas dan Tanggung Jawab
- c. Displin
- d. Inisiatif

PELAYANAN

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

AIRPORT OPERATIONAL CONTROL CENTER (AOCC)

Unit *Airport Operational Control Center* yang berada di bawah Departemen *Airport Operation*, dan dibawah oleh *Section Airside* ini merupakan suatu unit yang merupakan Center atau pusat dari Informasi, Pelayanan dan Pengaturan di Bandar udara dimana Pelayanan dan pengawasan Penumpang dan pesawat udara adalah tugas utama dari unit *Airport Operational Control Center* ini (M. Budi Kuntjoro. S.Ip .MSi *et al* : 2018).

BANDAR UDARA INTERNASIONAL PATTIMURA AMBON

Bandara Udara Internasional Pattimura Ambon merupakan bandara yang terletak di Ambon, Aibku Selatan yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I. Bandara ini juga meladeni kedatangan dalam negeri dengan luas dasar 2.500 m² dan luar negeri dengan luas dasar 400 m². Bandara ini berjauhan 38 kilometer dari kota Ambon. Pada bandara ini terdapat sarana imigrasi, karantina, bea cukai, gedung kargo, restoran, telepon umum dan kantor pos. Bandar Udara Pattimura Ambon berada di pulau Ambon Provinsi Aibku terletak pada kedudukan koordinat 03° 42' 25'' S dan 128° 05' 23'' T yang dikelilingi oleh lautan disebelah Utara laut Seram, Selatan laut Banda dan Timur laut Arafura.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran yang

lengkap untuk melakukan “Analisis perubahan kinerja pelayanan dari Unit *Airport Operational Control Center* (AOCC) akibat dari dampak pandemic covid di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak pandemi covid 19 terhadap kinerja *Airport Operational Control Center* (AOCC) di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti pada Unit *Airport Operasional Control Center* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dampak yang diberikan terhadap kinerja AOCC berawal dari sistem kerja yang berubah seperti masa sebelum covid yang kemudian merubah kinerja atau hasil pencapaian dari kerja staf-staf Unit *Airport Operational Control Center*. Adapun sistem kerja yang merubah kinerja dari AOCC akibat pandemic covid.

Sistem kerja

Pada Unit *Airport Operational Control Center* yang memiliki sistem kerja yang sangat beerbeda sepeti sebelumnya adalah bagian *Costumer Service*, hal ini diakibatkan timbulnya *Corona Virus* yang mengharuskan pemerintah mengeluarkan regulasi untuk mencegah penyebaran virus corona contohnya seperti sistem kegiatan yang tidak bisa bertatap muka secara langsung atau online. Pada unit *Airport Operational Control Center* di Bandar Udara Pattimura Ambon merasakan perubahan sistem kerja akibat pandemic covid maka dari itu sistem kerja AOCC pun berubah seperti sebelumnya, dimana sistem pelayanan kepada penumpang berubah menjadi tidak bertatap muka atau daring melalui layer monitor yang telah disediakan oleh unit *Airport Operational Control Center* dari ruang AOCC yang digunakan oleh petugas dan di beberapa titik untuk digunakan oleh para penumpang yang ingin bertanya sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti bahwa perubahan sistem kerja *Airport Operational Control Center* dalam melakukan pelayanan kepada *costumer* mempengaruhi kinerja dari unit AOCC itu sendiri, karena sistem kerja ini mengharuskan petugas untuk pulang lebih awal dibandingkan dengan masa saat sebelum covid 19 sehingga petugas tidak bisa bekerja sesuai dengan keinginan mereka yaitu untuk melakukan *Full service* disetiap full jam kerja seperti saat sebelum covid. Hal ini menyebabkan petugas dengan ketidakpuasan mereka dalam bekerja untuk melakukan pelayanan yang baik kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

Solusi dari *Airport Operational Control Center*(AOCC) pada segi *Costumer Service* menghadapi keadaan di masa pandemi covid di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

Seperi hasil dan pembahasan pada poin pertama bahwa solusi dari *Airport Operasional Control Center* (*Costumer Service*) menetapkan solusi untuk menghadapi masa pandemi covid yang mengharuskan pemerintah untuk mengeluarkan regulasi sehingga Unit AOCC harus mempunyai solusi. Hal ini membuat Unit *Airport Operasional Control Center* (*Costumer*

Service) mempunyai solusi yaitu mengubah sistem kerja mereka dalam melakukan pelayanan kepada penumpang yang sebelumnya Staf *Costumer Service* melakukan pelayanan kepada penumpang secara langsung maka saat masa pandemic dirubah melalui layar monitor. Bukan hanya itu, Unit *Airport Operasional Control Center* juga merubah batas jam kerja yang awalnya sampai jam 08.00 Wit. saat masa pandemic batas jam kerja AOCC hanya sampai jam 04.00 Wit. ditambah lagi dengan pergantian staf dalam setiap hari secara bergantian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan bahwa Pandemi covid membawa dampak yang sangat besar pada segi pelayanan bandara karena pandemi ini mengharuskan pemerintah untuk mengeluarkan regulasi yang sangat berdampak pada kegiatan pelayanan AOCC karena mengakibatkan perubahan sistem kerja sehingga juga berdampak pada kinerja petugas pelayanan AOCC. Hal ini juga berhubungan dengan solusi yang ditetapkan oleh Unit *Airport Operational Control Center* yaitu mengubah sistem kerja mereka dalam melakukan pelayanan kepada penumpang yang sebelumnya Staf *Costumer Service* melakukan pelayanan kepada penumpang secara langsung maka saat masa pandemic dirubah melalui layar monitor. Bukan hany itu, Unit *Airport Operasional Control Center* juga merubah batas jam kerja yang awalnya sampai jam 08.00 Wit. saat masa pandemic batas jam kerja AOCC hanya sampai jam 04.00 Wit. ditambah lagi dengan pergantian staf dalam setiap hari secara bergantian.

DAFTAR PUSTAKA

- Edison (2016) *tentang kinerja yang diperoleh oleh suatu organisasi*. Mengutip dar web: <http://repo.darmajaya.ac.id/>
- Fahmi (2017) *tentang kinerja dari suatu proses yang diukur selama periode waktu tertentu*. Jakarta. Mengutip dari web: Umy.ac.id
- Edison *et al* (2016) *tentang kinerja*. Mengutip dari buku : Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham (2017) *tentang kinerja*. Mengutip dari buku: Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta
- Hanif Maulana Farizi (2018) *tentang ANALISIS SISTEM PELAYANAN OPERASI BANDAR UDARA DIVISI AIRPORT OPERATION CONTROL (AOC) BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO– HATTA CENKARENG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*. Mengutip dari jurnal: Undergraduate (S1) thesis, UNIVERSITAS BAKRIE.
- Hamali. (2016) *tentang evaluasi kinerja*. Mengutip dari buku: Pemahaman manajemen sumber daya mausia. Yogyakarta: *Center for Academic Publishing Service*
- Hermawan (2020) *tentang PERAN AIRPORT OPERATION CENTER (AOC) DALAM MENANGANI PERGERAKAN PENUMPANG DI AREA BOARDING LOUNGE TERMINAL 3 BANDAR UDARA INTERNASIONAL*

Analisis Perubahan Kinerja Unit Airport Operational Control Center (AOCC) Pasca Pandemi Covid di Bandara Internasional Pattimura Ambon.

SOEKARNO HATTA CENGKARENG. Mengutip dari jurnal: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta

Kasmir (2017) tentang pelayanan. Mengutip dari buku: *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

.Kuncoro, H. (2018) tentang bentuk pelayanan. Mengutip dari buku: *Statistika Deskriptif Untuk Analisis Ekonomi (Pertama; R. A. Kusumaningtyas, ed.)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Laksana (2018) tentang pelayanan. Mengutip dari buku: *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Lupiyoadi, R. (2014) *tentang kualitas pelayanan*. Mengutip dari buku: *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

M Budi Kuntjoro *et al* (2018) tentang KAJIAN KUALITAS PELAYANAN UNIT AIRPORT OPERATION CONTROL CENTER DI BANDAR UDARA SULTAN

AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN. Mengutip dari jurnal: Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug – Tangerang

Mangkunegara(2016) *tentang kinerja*. Mengutip dari buku: *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Mangkunegara (2012) tentang faktor kinerja. Mengutip dari buku: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Marwansyah.(2012) tentang kinerja. Mengutip dari buku: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Muhammad Resky (2020) tentang AOCC. Mengutip dari website jurnal
:<https://journal.itltrisakti.ac.id/>

Muhammad Prakoso Prabhaswara (2020) tentang Pembuatan *asset augmented reality denah ruangan Gedung Airport Operation Control Center* Bandara Soekarno Hatta. Mengutip dari jurnal: Prodi S1 Terapan Teknologi Rekayasa Multimedia, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom

Robbins (2016:260) tentang pengertian kinerja. Mengutip dari buku: *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media. Jakarta

Salim (2016) tentang biaya pengelolaan transportasi atau pesawat udara. Jakarta. Buku Manejemen Transportasi

Sandy (2015:11) tentang pengertian kinerja. Mengutip dari jurnal: Universitas Widayatama Bandung. repository.ut.ac.id/6587/1/27-umar

- Sedarmayanti. (2014) tentang indicator kinerja. Mengutip dari buku: Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Simamora, Henry (2015) tentang kinerja. Mengutip dari buku: Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY
- Sutrino (2016:151) tentang kinerja. Mengutip dari website:
<http://portaluniversitasquality.ac.id/>. Jakarta
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kualitatif* . Mengutip dari buku: Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. Alfabeta.
- Sunyoto. (2012) *tentang pelayanan*. Mengutip dari buku: Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Torang, Syamsir. (2016) tentang kinerja. Mengutip dari buku: Organisasi dan Manajemen. Bandung: CV Alfabeta.
- Undang-Undang No. 5/2014 tentang aparatur sipil negara atau ASN.