

## Analisis Peran Unit Informasi pada *Airport Operation Control Center* (AOCC) Mengenai Sistem *Error* pada Maskapai Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali

Yadia Maharani Khossyna<sup>1</sup> Yulia Aji Puspitasari<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [21091203@students.sttkd.ac.id](mailto:21091203@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [yulia.aji@sttkd.ac.id](mailto:yulia.aji@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Unit informasi adalah salah satu unit dari *Airport Operation Control Center* (AOCC) yang berperan penting dalam mengelola informasi penerbangan yang akan ditampilkan pada layar *Flight Information Display System* (FIDS) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Dengan tingginya frekuensi penerbangan di bandara tersebut menyebabkan *website* yang digunakan untuk mengelola informasi penerbangan terjadi *error*, hal tersebut berdampak pada suatu penerbangan, yang salah satunya yaitu maskapai Jetstar Airways, sebuah maskapai dari Australia dengan penerbangan di Bandara I Gusti Ngurah Rai sebanyak 7 rute. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dari Unit Informasi AOCC dalam menangani permasalahan terkait kendala sistem error yang berdampak pada maskapai Jetstar Airways serta mengetahui upaya penanganannya. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, serta data yang digunakan adalah data primer yaitu observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung seperti SOP, referensi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan serta menggunakan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan kendala pada sistem yang digunakan untuk mengelola data informasi penerbangan, seperti terjadi *error* pada *website SIOPSKOM INALIX* dan Komputer mengalami kerusakan, hal tersebut mengakibatkan Petugas Unit Informasi tidak dapat meng-input data dari permintaan maskapai Jetstar Airways. Upaya yang dilakukan Petugas Informasi AOCC untuk mengatasi kendala dengan cara melakukan *announcement* baik secara otomatis maupun secara manual melalui *Public Address System* (PAS) serta berkoordinasi dengan pihak teknisi yaitu Vendor *SIOPSKOM INALIX* dan Elban (Elektronika Bandara). Maka diperoleh kesimpulan bahwa Petugas Unit Informasi berperan penting dalam mengatasi kendala sistem *error* untuk mengurangi permasalahan secara berkala.

**Kata Kunci:** Unit Informasi AOCC, Sistem *Error*, *Website SIOPSKOM INALIX*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Transportasi udara sekarang ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik domestik maupun internasional. Sarana transportasi udara merupakan transportasi yang efektif, efisien, cepat, aman dan nyaman. Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertambahan Penumpang udara. Bandar Udara berperan penting dalam penyelenggaraan penerbangan yang digunakan untuk menangani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang terletak di Pulau Bali dan berskala internasional. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki 2 (dua) terminal, yakni terminal domestik dan terminal internasional. Terminal

domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri, sedangkan terminal internasional digunakan untuk penerbangan antar negara. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menjadi bandar udara yang dikelola oleh Angkasa Pura I yang mana sekarang menjadi Injourney Airports dengan jumlah pergerakan penumpang dan pesawat terbanyak sepanjang tahun 2023, yaitu dengan jumlah 21.454.012 pergerakan. Jumlah ini mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan, yakni sebesar 71% jika dibandingkan dengan jumlah pergerakan penumpang pada tahun 2022 yaitu sebanyak 12.523.546 pergerakan (Angkasa Pura Airports, 2024). Dampak dari adanya peningkatan frekuensi penerbangan yaitu sering terjadinya sistem error pada website Unit Informasi AOCC di jam-jam padat tertentu, misalnya pada pagi hari atau malam hari, dengan jadwal keberangkatan pesawat pada jam yang hampir bersamaan yang merupakan waktu sibuk untuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya *problem* sistem *error* antar maskapai dengan pihak Unit Informasi AOCC. Salah satu maskapai yang sering terkendala dengan Unit Informasi AOCC adalah maskapai Jetstar Aiways.

Unit Informasi AOCC sangat berperan penting dalam mengelola informasi-informasi penerbangan yang akan ditampilkan pada layar *Flight Information Display System* (FIDS). Contohnya adalah Unit Informasi AOCC yang mengelola pelayanan permintaan dari tiap - tiap Unit *Check-In Counter* maskapai, mulai dari penempatan *Check-In Counter* hingga mengatur dan menyampaikan informasi mengenai waktu keberangkatan, waktu *boarding*, panggilan penumpang, hingga informasi *landing* (Nurhikmah & Masyi'ah, 2023). Kendala yang sering terjadi dalam operasional Unit Informasi AOCC dengan Maskapai Jetstar Airways adalah tidak munculnya atau adanya perubahan keterangan waktu *boarding*, *gate close* dan *request* perpindahan *Counter Check-In* tidak sesuai *real time* permintaan maskapai Jetstar Airways. Penyebab kendala tersebut dikarenakan terjadi sistem *error* pada website *SIOPSKOM INALIX* di Unit Informasi AOCC yang menyebabkan FIDS *error*. Contohnya pada tanggal 28 Agustus 2024 terjadi *problem* permintaan *open boarding* maskapai Jetstar Airways yang tidak muncul di layar FIDS, selain itu adanya kendala yang terjadi pada maskapai Jetstar Airways *request* pada pihak Unit Informasi AOCC untuk perpindahan counter check-in dikarenakan adanya selisih *counter* yang berdampingan dengan maskapai Cebu Pasific, yang mana dari kasus tersebut berdampak pada jam normal keberangkatan penumpang. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini perlu lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana peran dari Unit Informasi AOCC dalam menangani permasalahan terkait kendala sistem *error* yang berdampak pada maskapai Jetstar Airways serta mengetahui upaya dalam penanganannya. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang terjadi sehingga menjadikan bahan evaluasi dan masukan kepada perusahaan penyedia jasa pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang menggunakan pengamatan mendalam yang bersifat deskriptif atau menggambarkan sesuatu dengan kenyataan yang terjadi. Analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan mencari sumber data yang merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam metode pengumpulan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi secara langsung di lapangan, wawancara dengan beberapa narasumber dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk mengukur tingkat keabsahan data

menggunakan teknik triangulasi. Waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan yaitu pada bulan Januari hingga Februari 2025 di Unit Informasi AOCC Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari observasi di lapangan dan wawancara, ditemukan beberapa masalah pada proses permintaan pelayanan informasi yaitu adanya permasalahan sistem *error* seperti sistem *server* melemah yang terjadi akibat jaringan yang tidak stabil, *computer not respond* atau komputer *restart* dengan sendirinya, *error* pada sistem FIDS, data informasi jadwal penerbangan pada layar FIDS untuk maskapai Jetstar Airways tidak singkron sesuai *real time*. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Narasumber yaitu Petugas AOCC di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan hasil dari rumusan masalah penelitian dan memperkuat hasil observasi. Peneliti melakukan wawancara dengan 3 Narasumber sebagai berikut:

**Tabel 1. Informan**

No	Nama/Inisial	Jabatan	Kode
1.	Putu Indrayani	SPV AOCC	Ns 1
2.	Putu Ratih Aprilia	Staff AOCC	Ns 2
3.	Novita Amelia	Staff AOCC	Ns 3

Proses wawancara dilakukan terhadap tiga (3) orang Narasumber yaitu Petugas yang berwenang seperti SPV Unit Informasi, dan 2 Staff unit informasi AOCC di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Wawancara dilakukan secara terstruktur baik dilakukan melalui *via online* dan *offline* dengan secara terpisah.

### **Pembahasan**

#### **Peran Unit Informasi AOCC dalam menangani sistem *error* pada maskapai Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.**

Unit Informasi AOCC (*Airport Operation Control Center*) memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam mengelola dan mengawasi operasional penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Dalam penelitian ini, AOCC berperan sebagai penghubung antara maskapai penerbangan baik itu domestik dan internasional, Penumpang dan pihak terkait lainnya. Pada konteks ini, dimana maskapai Jetstar Airways seringkali menghadapi tantangan dalam sistem informasi, terutama saat terjadi gangguan atau sistem *error*. Adapun Peran Unit Informasi AOCC sebagai berikut:

1. Melayani Keluhan Maskapai. Salah satu fungsi utama Unit Informasi AOCC adalah menangani keluhan dari maskapai, termasuk maskapai Jetstar Airways. Ketika terjadi masalah atau kendala, Petugas Unit Informasi AOCC harus sigap dalam merespon, dengan proses ini dimulai dengan mengangkat telepon center, mendengarkan keluhan dari Staf maskapai Jetstar Airways dan mengidentifikasi masalah yang dihadapi maskapai. Pertanyaan seperti salam pembuka telepon "Ada yang bisa di bantu" menjadi kunci dalam menciptakan komunikasi yang baik dan menunjukkan komitemen Petugas Unit Informasi AOCC dalam menyelesaikan masalah.
2. Melakukan Pemeriksaan Ulang Pada Sistem Informasi. Setelah menerima keluhan, langkah berikutnya adalah melakukan pemeriksaan ulang pada sistem website informasi yaitu *SIOPSKOM INALIX*. Petugas Unit Informasi AOCC melakukan analisis secara mendalam

terhadap data yang masuk dan memastikan bahwa permintaan dari Staff Maskapai Jetstar Airways telah diproses dengan benar. Proses ini melibatkan pemeriksaan terhadap semua sistem yang terintegrasi, guna mengidentifikasi apakah ada kendala teknis yang perlu diperbaiki. Dengan cara ini, Petugas Unit Informasi AOCC dapat memberikan solusi yang tepat dan mengurangi waktu penyelesaian operasional dengan optimal.

3. Melakukan Komunikasi dengan Staf Maskapai. Dalam situasi dimana informasi tidak tersampaikan dengan baik kepada Penumpang, Petugas Unit Informasi AOCC harus dengan segera berkomunikasi dengan Staff Jetstar Airways. Dengan menjabarkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk menyelesaikan permasalahan dan memberikan opsi, seperti melakukan pengumuman ulang secara manual menggunakan PAS (*Public Address System*). Tindakan ini sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh Penumpang maskapai Jetstar Airways mendapatkan informasi terkini mengenai status penerbangan mereka, sehingga mengurangi kebingungan dan ketidakpastian yang dirasakan Penumpang.
4. Menangani Kendala *Server*. Ketika Unit Informasi saat melakukan permintaan perubahan status pada maskapai Jetstar Airways ataupun maskapai lainnya namun, Petugas Unit Informasi menemukan kendala terkait *server error*, Petugas Unit Informasi dengan segera mengambil tindakan yang diperlukan adapun langkah-langkah yang diambil mencakup sesuai permintaan maskapai Jetstar Airways antara lain:
  - a. Penambahan Jam *Early Check-In*. Unit Informasi akan bekerja sama dengan maskapai Jetstar Airways untuk membantu maskapai Jetstar Airways dapat memperpanjang waktu *Check-In* bagi penerbangan yang berdampak. Upaya ini dilakukan untuk memberikan keleluasaan kepada Penumpang dan menghindari terjadinya keterlambatan /*delay* pada penerbangan tersebut yang terjadi akibat adanya sistem down pada seluruh *Counter Check-In* maskapai Jetstar Airways.
  - b. Pembaharuan Jadwal di *Flight Information Dispaly System* (FIDS). Unit Informasi Akan mencoba untuk meng-update informasi terbaru mengenai penerbangan yang akan ditampilkan pada layar FIDS dapat segera di upgrade untuk memastikan bahwa semua Penumpang maskapai Jetstar Airways dapat melihat informasi terbaru dengan akurat.
  - c. Pengumuman Ulang. Petugas Unit Informasi melakukan pengumuman ulang untuk menginformasikan kepada Penumpang mengenai kendala yang terjadi. Hal ini penting untuk menjaga transparasi dalam komunikasi dan membangun kepercayaan. Sehingga Penumpang dapat mengambil langkah-langkah sesuai arahan informasi yang telah diberitahukan.
  - d. Melakukan Koordinasi dengan Pihak IT. Ketika kendala terjadi pada perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola sistem informasi, Petugas Unit Informasi AOCC harus segera menghubungi pihak IT yaitu Vendor *SIOPSKOM INALIX* yang bertugas memperbaiki ketika adanya permasalahan pada website *SIOPSKOM INALIX* melalui grup *Whatsapp* agar PIC segera menangani permasalahan sistem *error* dan menginformasikan kepada Elban (Elektronika Bandara) untuk memperbaiki apabila perangkat keras atau komputer yang digunakan terdapat kendala. Proses koordinasi ini meliputi pelaporan masalah dan monitoring perbaikan serta informasi manual melalui annaoucement manual agar dipastikan bahwa tidak ada informasi yang terlewatkan baik untuk penumpang.

**Kendala yang dihadapi oleh Unit Informasi AOCC dalam menangani sistem *error* yang berdampak pada maskapai Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali**

---

Dalam melakukan proses permintaan oleh maskapai Jetstar Airways terdapat kendala yaitu kendala sistem error yang dikarenakan jaringan atau *network* ataupun *server IP* pada Unit AOCC dengan FIDS tidak *support* sehingga *website* tidak ter-*connect* dalam artian kedua *website* tidak singkron. Kendala tersebut terjadi dikarenakan gangguan sistem down pada *website* *SIOPSKOM INALIX* dan layar FIDS tidak ter-*connect* yang menyebabkan data tidak dapat ditampilkan dengan valid. Dalam artian *website* IP 85 milik Unit Informasi AOCC tidak terhubung dengan IP 66 FIDS, sehingga Unit Informasi AOCC harus melakukan *announcement* ulang melalui *Public Address System* untuk memastikan Penumpang maskapai Jetstar Airways tidak ada yang keliru atau kesalahan informasi sesuai arahan permintaan maskapai Jetstar Airways.

CALLSIGN	ARL	HOME	AIRPORT	SCHEDULE	REASON	REASON	DELT	ESTIMATE	ACTUAL	BLKIN	LATE	ARR	TYPE	FROM	TO
JT-925	A	DOM	KOE	Sat 25/10/45	Landed	REVOKE	0.4	25/10/00	25/10/00	25/10/04	20m (A)	A38	Schedule	NML	SCH
JT-920	A	DOM	SUB	Sat 26/10/36	Landed	REVOKE	0.4	25/10/05	25/10/14	25/10/46	20m (A)	A31	Schedule	NML	SCH
GA-411	A	DOM	CGK	Sat 25/10/25	Landed	REVOKE	0.1	25/10/32	25/10/37	25/10/43	18m (B)	A30	Schedule	NML	SCH
ID-7311	A	DOM	ILP	Sat 25/10/40	Landed	REVOKE	0.4	25/10/37	25/10/41	25/10/46	20m (A)	A32	Schedule	NML	SCH
QZ-647	A	DOM	LBU	Sat 25/10/45	Landed	REVOKE	0.2	25/10/12	25/10/09	25/10/13	20m (B)	A44	Schedule	NML	SCH
JT-3741	A	DOM	UPG	Sat 25/10/00	Landed	REVOKE	0.4	25/10/16	25/10/12	25/10/16	15m (A)	A36	Extra Flight	NML	SCH
QG-666	A	DOM	CGK	Sat 25/10/20	Estimate	0.3	25/10/36	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
GA-420	A	DOM	CGK	Sat 25/10/36	Estimate	0.1	25/10/44	—	—	—	0m (A)	A39	Schedule	NML	SCH
QG-194	A	DOM	ILP	Sat 25/10/55	Estimate	0.3	25/10/15	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
IU-708	A	DOM	SUB	Sat 25/20/15	Scheduled	0.5	—	—	—	—	0m (A)	—	Extra Flight	NML	SCH
JT-924	A	DOM	CGK	Sat 25/20/20	Scheduled	0.4	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
JT-747	A	DOM	UPG	Sat 25/20/25	Scheduled	0.5	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
IP-104	A	DOM	CGK	Sat 25/20/30	Scheduled	0.3	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
GA-428	A	DOM	CGK	Sat 25/20/55	Scheduled	0.1	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
JT-948	A	DOM	VIA	Sat 25/21/05	Scheduled	0.4	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
QZ-738	A	DOM	CGK	Sat 25/21/60	Scheduled	0.5	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
QG-662	A	DOM	SUB	Sat 25/21/50	Scheduled	0.2	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
QZ-810	A	DOM	CGK	Sat 25/22/20	Scheduled	0.3	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
QG-418	A	DOM	CGK	Sat 25/22/25	Scheduled	0.1	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH
QG-694	A	DOM	SUB	Sat 25/22/35	Scheduled	0.2	—	—	—	—	0m (A)	—	Schedule	NML	SCH

Gambar 1. *SIOPSKOM INALIX* IP 85

Hal tersebut berdampak pada proses informasi penerbangan maskapai Jetstar Airways sehingga beberapa penumpang menanyakan terkait informasi penerbangan kepada staff airlines. Demikian untuk mencegah adanya kekeliruan secara berkala maka pihak Staff maskapai Jetstar airways melakukan komplain pada Petugas Unit Informasi AOCC terkait permasalahan tersebut karena mereka harus mengajak citra maskapainya dalam melayani Penumpang.

JT-925	A	DOM	KOE	Sat 25/10/45	Landed	D.4	25/10/04	25/10/00	25/10/00	20m (A)	NML	D (D)		
JT-920	A	DOM	SUB	Sat 25/10/36	Landed	D.4	25/10/48	25/10/45	25/10/44	20m (A)	NML	D (D)		
GA-411	A	DOM	CGK	Sat 25/10/25	Landed	D.1	25/10/13	25/10/32	25/10/37	18m (A)	NML	D (D)		
ID-7311	A	DOM	ILP	Sat 25/10/40	Landed	D.4	25/10/46	25/10/37	25/10/41	20m (A)	NML	D (D)		
QZ-647	A	DOM	LBU	Sat 25/10/45	Landed	D.2	25/10/13	25/10/12	25/10/09	20m (B)	A44	Schedule	NML	D (D)
JT-3741	A	DOM	UPG	Sat 25/10/00	Landed	D.4	25/10/15	25/10/12	25/10/17	15m (A)	NML	D (D)		
QG-666	A	DOM	SUB	Sat 25/10/00	Scheduled	—	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IU-748	A	DOM	CGK	Sat 25/10/05	Scheduled	—	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
QG-666	A	DOM	CGK	Sat 25/10/29	Estimate	0.3	—	25/10/26	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
GA-420	A	DOM	CGK	Sat 25/10/30	Estimate	D.1	—	25/10/44	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
QG-194	A	DOM	ILP	Sat 25/10/55	Estimate	D.2	—	25/10/15	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IU-748	A	DOM	CGK	Sat 25/20/00	Scheduled	—	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IU-754	A	DOM	CGK	Sat 25/20/00	Scheduled	—	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IU-708	A	DOM	SUB	Sat 25/20/15	Scheduled	D.5	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
JT-924	A	DOM	CGK	Sat 25/20/29	Scheduled	D.4	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
JT-747	A	DOM	UPG	Sat 25/20/25	Scheduled	D.5	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IP-104	A	DOM	CGK	Sat 25/20/30	Scheduled	D.3	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
IU-744	A	DOM	CGK	Sat 25/20/45	Scheduled	—	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	
GA-428	A	DOM	CGK	Sat 25/20/55	Scheduled	D.1	—	—	—	—	0m (A)	NML	D (D)	

Gambar 2. *FIDS* IP 66

Dalam proses pelayanan status penerbangan maskapai Jetstar Airways terjadinya *server melemah* atau *server error* ini sering terjadi. Hal ini dikarenakan server di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali cukup sibuk, terutama untuk penerbangan internasional pada malam hari. Dampak yang yang terjadi jika *server error* yaitu permintaan perubahan status penerbangan untuk maskapai Jetstar Airways tidak ter-update (ter-perbarui) untuk ditampilkan pada layar FIDS yang di input melalui *website SIOPSKOM INALIX*. Dalam kasus ini tentunya pihak Staff maskapai Jetstar Airways akan melakukan panggilan telepon ulang kepada Petugas Informasi AOCC menanyakan terkait permasalahan tersebut. Dimana Petugas Unit Informasi akan memastikan ulang pada layar sistem *website SIOPSKOM INALIX* bahwa status permintaan maskapai Jetstar Airways tidak adanya keterangan "*updating*" dan melakukan *announcement* ulang baik secara otomatis dan manual untuk mengatasi permasalahan tersebut.

INT	KUL	Sab 15/12/15	Last call	REVOKE	E28,E29
INT	DMK	Sab 15/12/25	Gate Close		E1,E2,E3,E4
INT	SIN	Sab 15/12/40	Updating...		E5,E6,E7,E8
INT	SIN	Sab 15/13/00	Planning room		C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8,C9

Gambar 3. Status Penerbangan *Updating*

Adapun kendala yang ditemukan peneliti sebagai berikut:

1. Data penerbangan tidak ter-sinkronikasi oleh data real penerbangan
2. Data status penerbangan pending
3. Terjadi *computer not respond* (mati) atau *error*
4. *Counter Check-in* Makapai Jetstar Airways *error*

Di dalam suatu alur pengoperasian sistem informasi ,pengalokasian penempatan *Display Check-In Counter* juga dilakukan oleh Petugas Unit Informasi AOCC dan biasanya untuk *Counter Check-In* pada penerbangan internasional dibuka 3 jam lebih awal, namun karena kendala sistem *down*, maka maskapai Jetstar Airways tidak bisa melakukan *open Check-In* pada jam normal, hal itu akan mempengaruhi pengalokasian penempatan *Check-In Counter* serta pada layar *display* yang telah dibuat Petugas Unit Informasi AOCC sebelumnya. Maka Petugas Unit Informasi AOCC harus melakukan penyusunan penempatan *Counter Check-In* ulang untuk menghindari adanya selisih *Counter Chek-In* antar maskapai lain dengan maskapai Jetstar Airways dan mengganti *planning schedule* penerbangan Jetstar Airways pada *website SIOPSKOM INALIX*.

**Upaya Unit Informasi AOCC dalam menangani sistem *error* yang berdampak pada maskapai Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.**

Dalam menangani permasalahan terkait sistem *error* yang berdampak pada maskapai Jetstar Airways Petugas Unit Informasi AOCC melakukan beberapa upaya penyelesaian sesuai prosedur yang ada.

1. *Announcement* Ulang. Unit Informasi AOCC dapat melakukan upaya *annoucment* ulang baik secara otomatis maupun manual untuk menyampaikan informasi ulang kepada Penumpang atau pengguna jasa lainnya di bandara.

2. Perbaikan *Website SIOPSKOM INALIX*. Petugas Unit Informasi AOCC melakukan upaya perbaikan dengan sistem *SIOPSKOM INALIX* dengan cara mengeklik ulang status penerbangan Jetstar Airways agar dapat ter-input status baru pada layar *SIOPSKOM INALIX* sehingga status tersebut dapat terintegrasi pada layar FIDS.
3. Merestart Komputer. Apabila komputer yang digunakan untuk mengakses *website SIOPSKOM INALIX error*, maka Petugas Unit Informasi AOCC akan melakukan upaya dengan cara mematikan dan menghidupkan komputer (merestart komputer) dan mengakses IP 85 untuk login *website SIOPSKOM INALIX* kembali.
4. Upaya dengan bantuan Unit Lain: Apabila tidak dapat mengatasi kendala permasalahan sistem *error* pada komputer yang digunakan, maka Petugas Unit Informasi AOCC meminta bantuan kepada pihak lain yaitu meminta bantuan maintenance kepada vendor *SIOPSKOM INALIX* atau *Information Communication Technology (ICT)* untuk segera mengatasi perbaikan terhadap perangkat yang mengalami kendala *server error* atau *computer not respond*. Kemudian meminta bantuan dari pihak Elban (Elektronika Bandara) untuk maintenance perangkat keras seperti komputer atau Layar FIDS maupun *Display Check-In Counter*. Tentunya ketika dalam mengatasi kendala, selama penyampaian informasi penerbangan Jetstar Airways maupun maskapai lainnya melalui pemberian informasi secara manual menggunakan *Public Address System (PAS)*, kemudian mencatat di dalam *log book microsoft excel*. Pengumuman secara manual ini diberikan Petugas Unit Informasi atas permintaan atau request dari AMC, *Customer Service*, Avsec dan *Ground Handling*.

## KESIMPULAN

Peran Unit Informasi AOCC dalam bertugas untuk menyediakan informasi penerbangan yang akurat kepada penumpang dan maskapai penerbangan. Dalam situasi sistem *error* Petugas Unit Informasi AOCC melakukan berbagai upaya untuk menangani keluhan dari maskapai penerbangan dalam konteks ini maskapai Jetstar Airways, seperti melakukan pemeriksaan ulang pada sistem informasi serta berkomunikasi dengan Staff maskapai Jetstar Airways untuk memastikan informasi yang tepat yang nantinya akan disampaikan kepada penumpang. Proses ini mencakup pengumuman ulang dengan *automatic by system*. Pengumuman manual menggunakan PAS (*Public Address System*) dan pembaruan informasi pada layar FIDS (*Flight Information Display System*). Terkait penyampaian informasi penerbangan terdapat kendala signifikan yang dihadapi oleh Petugas Unit Informasi AOCC di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, seperti tidak singkronnya data penerbangan sesuai real time pada layar FIDS, *server error* atau sistem *down*, komputer yang tidak dapat merespon, dan masalah sistem pada *Check-In Counter*. Kendala-kendala ini sering kali mengganggu operasional penerbangan, khususnya untuk proses perubahan status penerbangan yang diminta oleh maskapai Jetstar Airways. Upaya yang dilakukan oleh Petugas Unit Informasi AOCC dalam menghadapi kendala-kendala tersebut, maka Petugas Unit Informasi melakukan berbagai upaya, baik secara mandiri maupun dengan bantuan pihak lain. Penanganan secara personal atau mandiri dilakukan melalui pengumuman ulang menggunakan *automatic by system* atau pengumuman secara manual menggunakan PAS (*Public Address System*) dan mencoba perbaikan ringan pada sistem. Apabila kendala tersebut tidak dapat diselesaikan secara mandiri atau Personal, Petugas segera berkoordinasi dengan vendor *SIOPSKOM INALIX* dan unit Elban (Elektronika Bandara) menginformasikan untuk perbaikan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan pentingnya koordinasi antar Unit untuk memastikan operasional bandara tetap berjalan dengan lancar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, Dwi Anugrah (2022). Peran Airport Operation Control Center (AOCC) dalam Pengalokasian Boarding Lounge Penerbangan Domestik di Bandara International Lombok (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Airlines, D. W. (2007). Flight International. 98. [https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways\\_124473\\_p2k-unkris.html#cite\\_note-FI-4](https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways_124473_p2k-unkris.html#cite_note-FI-4)
- Airports, A. P. (2024, January 24). Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali Jadi Bandara Tersibuk AP1 Sepanjang 2023. Retrieved from PT Angkasa Pura I: <https://ppid.ap1.co.id/bandara-i-gusti-ngurah-rai-bali-jadi-bandara-tersibuk-ap1-sepanjang-2023>
- ICAO Annex 14. (2009). Aerodrome Design And Operations (5th ed.)
- Jetstar Airways. (n.d.). Corporate Addresses. [https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways\\_124473\\_p2k-unkris.html#cite\\_ref-2](https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways_124473_p2k-unkris.html#cite_ref-2)
- Nurhikmah, W., & Masyi'ah, A. N. (2023). Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Pada Unit Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(4), 106-125.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alphabet.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.