



ANALYSIS OF PASSENGER ON TICKET SYSTEM (POTS) AREA MANAGEMENT TO SUPPORT SERVICE DURING PEAK HOURS AT ADI SOEMARMO AIRPORT BOYOLALI

ANALISIS TATA KELOLA AREA PASSENGER ON TICKET SYSTEM (POTS) GUNA Mendukung PELAYANAN PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI

Evita Helena Merentek¹, Nawang Kalbuana², Irwan Faizal³

Manajemen Penerbangan, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug:

E-mail: 15112210030@ppicurug.ac.id¹, nawang.kalbuana@ppicurug.ac.id², irwan.faizal@ppicurug.ac.id³

ARTICLE INFO

Correspondent

Evita Helena Merentek
15112210030@ppicurug.ac.id

key words:

Passenger On Ticket System (POTS), Queue, Service, Passenger

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1313 – 1319

ABSTRACT

This journal analyzes the queue management system in the Passenger On Ticket System (POTS) area at Adi Soemarmo Airport, Boyolali. The research aims to find out the arrangement of the queue flow in the POTS area and also how to overcome the queue density in the area. The method used is a qualitative approach, with data collection techniques carried out through direct observation of the flow of passengers in the POTS area, interviews with Terminal Service Officer (TSO) officers at Adi Soemarmo Airport, as well as documentation in the form of photos, passenger count data, and other supporting document references. The results showed that queue management in the POTS area is still experiencing problems, characterized by long lines and disruption of domestic passenger comfort during the Umrah passenger density. Therefore, a strategy is needed in the form of separating the queue lines between domestic and Umrah passengers and implementing a zig-zag queue pattern with the addition of queue lines. In conclusion, the queue flow arrangement in the POTS area is still experiencing congestion. With the implementation of these strategies, it is expected that the quality of service and passenger comfort in the POTS area can improve, as well as reduce the risk of delays during peak hours.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Evita Helena Merentek <i>15112210030@ppicurug.ac.id</i> Kata kunci: Passenger On Ticket System (POTS), Antrean, Pelayanan, Penumpang Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1313 – 1319	Jurnal ini menganalisis tata kelola antrean di area Passenger On Ticket System di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaturan alur antrean di area POTS dan juga bagaimana mengatasi kepadatan antrean di area tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap alur penumpang di area POTS, wawancara dengan petugas Terminal Service Officer (TSO) di Bandara Adi Soemarmo, serta dokumentasi berupa foto, data jumlah penumpang, dan referensi dokumen pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan antrean di area POTS masih mengalami kendala, ditandai dengan antrean panjang dan terganggunya kenyamanan penumpang domestik saat terjadi kepadatan penumpang umroh. Oleh karena itu, diperlukan strategi berupa pemisahan jalur antrean antara penumpang domestik dan umroh serta penerapan pola antrean zig-zag dengan penambahan queue line. Kesimpulannya, pengaturan alur antrean di area POTS masih mengalami kepadatan. Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang di area POTS dapat meningkat, serta mengurangi risiko keterlambatan pada jam-jam sibuk. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan vital dalam seluruh aspek kehidupan, mencakup bidang ekonomi, sosial budaya, politik, serta pertahanan dan keamanan. Moda transportasi meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Di antara ketiganya, transportasi udara memiliki sejumlah keunggulan, antara lain efektivitas, efisiensi, kecepatan, keselamatan, dan kenyamanan yang tinggi. Keunggulan-keunggulan tersebut menjadikan transportasi udara sebagai pilihan utama, khususnya untuk perjalanan jarak jauh. Untuk mengoptimalkan kinerja sistem transportasi udara, diperlukan perencanaan yang terstruktur serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu fasilitas penting dalam layanan penerbangan adalah Bandar Udara (airport), yang berperan sebagai titik utama dalam pergerakan lalu lintas pesawat serta aktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang. (Idrus et al., 2023)

Penerbangan merupakan komponen integral dari sistem transportasi nasional yang memiliki karakteristik andal dan menuntut tingkat keselamatan serta keamanan yang optimal. Untuk menjamin aspek keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan, penyelenggaraannya harus mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (Luqman Hakim & Fatchlul Hilal, 2022)

Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang aman dan efisien dari segi waktu terus mengalami peningkatan. Transportasi udara menjadi salah satu moda yang mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Seiring dengan meningkatnya intensitas lalu lintas udara, dibutuhkan infrastruktur bandar udara yang mampu

menyediakan layanan yang memadai bagi operasional angkutan udara. (Graha & Santosa, 2015)

Bandar udara merupakan salah satu titik simpul transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung integrasi antar moda, khususnya antara moda udara, jalan, dan rel. Sistem transportasi antarmoda merujuk pada mekanisme yang menghubungkan berbagai jenis moda transportasi—seperti darat, udara, laut, dan kereta api—guna memudahkan penumpang menyelesaikan perjalanan secara menyeluruh dengan menggunakan lebih dari satu moda secara terpadu. (Purnama & Yuliawati, 2017)

Pelayanan Bandar Udara sangat penting bagi pengguna jasa bandar udara. Pengguna jasa bandar udara adalah individu atau entitas hukum di Indonesia yang memperoleh manfaat dari layanan yang disediakan oleh bandar udara dan/atau memiliki hubungan kerja dengan pihak pengelola bandar udara. (PM 41 Tahun, 2023)

Bandar Udara Adi Soemarmo – Boyolali merupakan salah satu bandar udara di Provinsi Jawa Tengah, yang terletak di Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali. Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali dikelola oleh PT. Angkasa Pura Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan. Bandar Udara Adi Soemarmo memiliki kurang lebih 28 penerbangan per hari nya, sehingga bandar udara ini dilengkapi dengan fasilitas yang dapat membantu pengguna jasa Bandar Udara Adi Soemarmo.

Faktor jumlah penumpang pada waktu sibuk (pukul 06.00 – 12.00) sangat mempengaruhi implementasi tercapainya standar Level of Service, dikarenakan terjadinya penumpukan penumpang di area Passenger On Ticket System, khususnya saat terdapat penerbangan umroh langsung ke Jeddah.

Area Passenger On Ticket System (POTS) di Bandar Udara Adi Soemarmo saat ini belum bisa menampung banyaknya penumpang pada saat waktu sibuk, terlebih lagi penumpang domestik sering terganggu dengan kepadatan penumpang umroh langsung ke Jeddah. Hal tersebut mengganggu karena penumpang domestik memiliki waktu lebih singkat menuju waktu boarding dibandingkan penumpang umroh langsung ke Jeddah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Nazir dalam Mulyadi yakni: “Desain penelitian dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Data primer didapatkan penulis saat berada di lapangan, berupa pengamatan langsung di area POTS, mengambil gambar area tersebut dan wawancara kepada TSO. Data sekunder diperoleh dari hasil kajian yang dilakukan peneliti terhadap data penumpang, jurnal, dan artikel yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian.

Objek Penelitian

Menurut Husen Umar (2005:303) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu”. (Ummah et al., 2019) Objek penelitian yang diteliti

oleh penulis adalah jumlah penumpang yang melakukan pemeriksaan dokumen di area Passenger On Ticket System, sebelum memasuki Security Check Point 2 dan ke ruang tunggu.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Ashya Khaerunida, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara bersama salah seorang *Terminal Service Officer* (TSO).

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati serta mencatat fenomena atau gejala yang menjadi objek penelitian. (Slamet Suyanto, 2005) Meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan penginderaan. Selama peneliti berada di lapangan, peneliti melakukan observasi dengan mengamati langsung area *Passenger On Ticket System* (POTS) dan memperoleh data yang mendukung penulisan penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018) adalah cara yang dapat dilakukan penulis untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, sehingga penulis memperoleh data yang relevan. Data yang diperoleh dari tempat penelitian dapat berupa peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data lainnya. (Tinggi & Kedirgantaraan, 2024). Dokumen dapat diartikan sebagai kumpulan data visual yang diperoleh melalui sistem manajemen data yang dikenal dengan istilah proses dokumentasi. Dokumen yang diperoleh berupa gambar atau foto di lapangan dan juga data penumpang.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada saat peneliti melakukan pelatihan selama 5 bulan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Lokasi penelitian dalam penyusunan Jurnal ini di Area POTS Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Waktu penelitian dalam penyusunan jurnal ini dimulai bulan Oktober 2024 sampai dengan Februari 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Area Passenger On Ticket System (POTS) di Bandar Udara Adi Soemarmo terletak di lantai dua gedung terminal dan berfungsi sebagai lokasi pemeriksaan dokumen berupa boarding pass dan kartu identitas sebelum penumpang memasuki Security Check Point 2. Meskipun area ini dirancang untuk menampung sekitar 100 penumpang, saat terjadi lonjakan jumlah penumpang, khususnya pada musim umroh, antrean memanjang hingga mendekati eskalator. Tersedia dua meja pemeriksaan yang masing-masing membentuk satu antrean, namun dominasi antrean oleh penumpang umroh sering mengganggu kelancaran proses bagi penumpang domestik, bahkan berpotensi menyebabkan keterlambatan. Fasilitas seperti *Flight Information Display System* (FIDS), *signage*, dan *queue line* telah tersedia, namun jumlah queue line masih belum memadai untuk mengatur alur antrean secara efektif.

Kondisi ini menjadi tantangan bagi pengelola bandara dalam menjaga kelancaran pelayanan. Penumpukan biasanya terjadi pada jam sibuk pukul 06.00–12.00 WIB, bertepatan dengan banyaknya jadwal keberangkatan termasuk penerbangan umroh. Ketidaksesuaian pengaturan arus penumpang dengan volume antrean menjadi penyebab utama kepadatan di area POTS. Oleh karena itu, diperlukan solusi seperti

peningkatan kapasitas area, pengaturan ulang tata letak dan jadwal penerbangan, serta optimasi jalur antrean dengan *queue line* tambahan untuk meminimalkan penumpukan.

Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa penumpukan di area POTS sering terjadi terutama saat keberangkatan penumpang umroh. Dalam kondisi tersebut, dua jalur pemeriksaan yang tersedia kerap dipenuhi oleh penumpang umroh, sehingga ketika penumpang domestik datang, petugas harus mengarahkan mereka untuk memotong antrean agar dapat segera diperiksa. Hal tersebut kurang efisien dan mengganggu kenyamanan penumpang, berdasarkan PM 41 tahun 2023. Salah satu upaya sementara yang dilakukan adalah dengan mengarahkan antrean penumpang umroh hingga ke depan pintu akses stasiun kereta bandara. Di sisi lain, pengaturan alur antrean secara zig-zag dinilai dapat membantu menambah kapasitas antrean, namun implementasinya masih terkendala oleh keterbatasan *queue line*. Alternatif lain seperti reposisi area POTS memang memungkinkan, tetapi hasilnya tetap sebanding dengan manfaat pengaturan flow secara zig-zag.

Penumpukan antrean pada jam sibuk berdampak langsung pada kenyamanan dan pelayanan terhadap penumpang. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa penumpang umroh umumnya sudah berada di area POTS dua jam sebelum waktu boarding, sedangkan penumpang domestik baru tiba sekitar satu jam hingga dua puluh menit sebelum keberangkatan. Perbedaan waktu ini menyebabkan antrean bercampur dan mengganggu kelancaran proses pemeriksaan. Oleh karena itu, pengelola bandara perlu mengambil langkah-langkah strategis, seperti memisahkan jalur antrean antara penumpang umroh dan domestik untuk menghindari gangguan satu sama lain. Selain itu, penerapan pola antrean zig-zag dengan bantuan *queue line* diperlukan guna menambah kapasitas tampung penumpang yang sedang mengantre dan memperlancar alur pemeriksaan, terutama pada waktu-waktu padat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Tata kelola antrean penumpang di area Passenger On Ticket System (POTS) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali saat ini menerapkan dua jalur antrean, yaitu untuk penumpang domestik dan penumpang umroh. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala, terutama saat terjadi peningkatan jumlah penumpang di jam sibuk, yaitu antara pukul 06.00 hingga 12.00 WIB.

Penumpukan antrean di area POTS dapat diatasi atau dikurangi dengan melakukan penataan ulang terhadap alur antrean yang ada. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan menyesuaikan jalur antrean agar lebih terstruktur dan tidak saling bertumpuk dan juga penambahan *queue line* agar lebih maksimal dalam menampung antrean penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, M., & Stellamaris, Y. (2016). Analisa Antrian Di Terminal Keberangkatan Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Info-Teknik*, 13(2), 140-162.
- Ashya Khaerunida, D. A. (2022). Analisis Pengawasan dan Profesionalitas Apron Movement Controller (AMC) pada Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia. 2(6), 705-712.

- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). Teori Tata Kelola dan Pengelolaan 2.1.1. NBER Working Papers, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Faisal Halim. (2022). Tesis Desain Model Antrian Untuk Mengoptimalkan Waktu Pre Flight Services Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar) Queuing Model Design To Optimize For Pre Flight Services During The Covid-19 Pandemic . 19, 1-65.
- Graha, R. G. S., & Santosa, W. (2015). Evaluasi Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara. *Jurnal Transportasi*, 15(3), 219-228.
- Idrus, M., Hasanudin, U., Djalante, A. H., Hasanudin, U., Lopo, T., & Hasanudin, U. (2023). Analisis Kapasitas Terminal Penumpang. 1(3), 592-599.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. 1-61.
- Luqman Hakim, A., & Fatchlul Hilal, R. (2022). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pt.Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 19-23. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.532>
- Paramartha, K. A. A., Arnas, Y., & Purwaningrum, I. S. (2018). Kajian Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik Pada Jam Sibuk di Bandar Udara Internasional Minangkabau - Padang. *Ilmiah Aviasi Langit Biru*, 11(1), 36-41.
- PM 41 Tahun, 2023. (2023). Menteri Perhubungan Republik Indonesia. PM 41 Tahun, 1-97.
- Purnama, M. H., & Yuliawati, E. (2017). Kajian Optimalisasi Bandar Udara International Adi Sumarmo Solo melalui Peningkatan Konektivitas antara Solo-Yogyakarta dengan Angkutan Kereta Api Khusus Bandar Udara. *Warta Ardhia*, 43(2), 125-140. <https://doi.org/10.25104/wa.v43i2.309.125-140>
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1-8.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Slamet Suyanto. (2005). Metode Penelitian Sosial (Issue September).
- Soleh, A. (2017). Cika. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., I, 5-24.
- Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2024). 1, 2 1,2. 5(3), 1188-1205.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bagi Kepuasan Penumpang. *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.19>

- Ummah, M. S., Luthfiyah, M. F., Suryaningsih, A., Permatasyari, A., Simon, M. K., Alouini, M., Ahmad, M., Nasution, D. P., Trisiah, A., Krisbiantoro, D., Handani, S. W., Falah, I. J., Rino Vanchapo, A., Halik, A., Yudi Arifin, N., Ady Prabowo, I., Faathir Husada, Hakim, T. H., Hapsari, E. D., ... Adolph, R. (2019). 済無No Title No Title No Title. *Journal of Contemporary Issue in Elementary Education*, 3(1), 1-23. [https://scholar.google.com/citations?user=OB3eJYAAAAJ&hl=en%0Afile:///D:/SKRIPSI MY TRIP MY ADVENTURE/MENDELY/JURNAL RIZKA FIX \(10-28-15-04-46-36\).pdf%0Ahttp://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf%0Ahttps://](https://scholar.google.com/citations?user=OB3eJYAAAAJ&hl=en%0Afile:///D:/SKRIPSI%20MY%20TRIP%20MY%20ADVENTURE/MENDELY/JURNAL%20RIZKA%20FIX%20(10-28-15-04-46-36).pdf%0Ahttp://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf%0Ahttps://)
- UU_2009_1 (2). (n.d.).
- Waris, M., Ridhayani, I., Prodi Teknik Sipil, D., Teknik, F., Sulawesi Barat, U., & DrHBaharuddin, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Penumpang Di Loker Check-In Maskapai Penerbangan Pesawat Garuda Indonesia Airways (Vol. 1, Issue 1).
- Yohanes Paulus Karwayu, & Ristiani. (2023). Kinerja Petugas Aviation Security (AVSEC) Terkait Prosedur Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru Di Bandar Udara Lede Kalumbang Sumba Barat Daya. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 77-84. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3.123>