JURNAL PENDIDIKAN INDONESIA
p-ISSN : 2745-7141 e-ISSN : 2746-1920
Jurnal Pendidikan Indonesia
Vol. 6 No. 5 Mei 2025

Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Dalam Pelayanan Jamaah Umroh

Regina Dwi Sekar Kusuma[1], Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution[2]
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia[1,2]
Email: 21991071@students.stkd.ac.id, fauzia.fahmi@sttkd.ac.id

Article Info
Submitted:
28-04-2025
Final Revised:
19-05-2025
Accepted:
11-06-2025
Published:
11-06-2025

Abstrak

Lembaga mediasi adalah lembaga yang berfungsi sebagai pihak ketiga yang netral, independen, dan profesional, yang membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan damai secara sukarela, tanpa mengikat, dan tanpa menggantikan keputusan para pihak. Tujuan penelitian untuk mengetahui urgensi lembaga mediasi dalam rangka penyelesaian sengketa adat di Bali. Untuk mengetahui bentuk, fungsi, dan peran lembaga mediasi dalam rangka penyelesaian sengketa adat di Bali. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum normatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan studi pustaka. Teknik analisis data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lembaga mediasi dapat memberikan solusi yang lebih sesuai dengan karakteristik dan kearifan lokal masyarakat adat Bali, yang mengutamakan musyawarah, mufakat, dan rekonsiliasi, daripada litigasi, yang bersifat konfrontatif, kompetitif, dan win-lose. Lembaga mediasi dapat memberikan solusi yang lebih menghormati dan melindungi hak asasi manusia, khususnya hak-hak masyarakat adat, yang seringkali terabaikan atau dilanggar oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Lembaga mediasi dapat memberikan solusi yang lebih berkelanjutan dan berdampak positif bagi masyarakat adat, lingkungan, dan pembangunan, daripada solusi yang bersifat sementara, pragmatis, dan berdampak negatif. Bentuk lembaga mediasi dalam penyelesaian sengketa adat di Bali dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Lembaga Mediasi Adat, Lembaga Mediasi Independen, Lembaga Mediasi Profesional.
Kata kunci: Lembaga Mediasi; Sengketa; Adat Bali

Abstract

The mediation institution is a neutral, independent, and professional entity that serves as a third party, aiding disputing parties to voluntarily reach peaceful agreements without binding or replacing their decisions. The research aims to understand the importance of mediation institutions in resolving customary disputes in Bali, exploring their forms, functions, and roles. The normative legal research method was used, gathering data through literature review and employing deductive analysis. Findings indicate that mediation institutions offer solutions aligned with Bali's local wisdom and values, prioritizing consensus, harmony, and reconciliation over confrontational, competitive, win-lose litigation. Mediation institutions also uphold and protect human rights, especially those of indigenous communities, often overlooked or violated by vested interests. They provide sustainable, positive impacts on indigenous communities, the environment, and development, in contrast to temporary, pragmatic, and negative outcomes. Mediation institutions in Bali's customary dispute resolution can be categorized into three forms: Traditional Mediation Institutions, Independent Mediation Bodies, and Professional Mediation Institutions.

Keywords: *Mediation Institution; Dispute; Balinese Customary Affairs*

Pendahuluan

Pada era globalisasi seperti sekarang, moda transportasi udara sangat berguna bagi masyarakat terutama pada musim umroh karena menyediakan pelayanan jasa penerbangan dari/ke Arab Saudi (Amila et al., 2018; Aprillia, 2022; Suprapto & Setyawardani, 2022; Wardhani, 2006; Wicaksono et al., 2022). PT Angkasa Pura 1 adalah perusahaan yang mengelola beberapa bandar udara di Indonesia, salah satunya adalah Bandar Udara Adi Soemarmo. Sebagai operator bandar udara, PT Angkasa Pura 1 yang sudah berubah nama menjadi PT. Angkasa Pura Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua aspek operasional penerbangan bagi jamaah berjalan dengan baik, termasuk manajemen sumber daya manusia, layanan pelanggan, dan kepatuhan terhadap regulasi peraturan penerbangan yang telah diatur.

Oleh karena itu, Bandar Udara Adi Soemarmo sebagai salah satu bandar udara yang mengadakan penerbangan untuk jamah umroh tersebut menjalin kerjasama atau berkolaborasi dengan beberapa perusahaan yang berkaitan dengan penerbangan dalam melancarkan aktivitas penerbangan dan mengelola bandar udara selama musim/periode umroh. Beberapa tahun terakhir ini, jumlah jamaah umroh meningkat secara signifikan, sehingga berdampak pada perlunya dinamika kolaborasi yang lebih baik, untuk meningkatkan sistem kerjasama antar departemen. Terutama dalam hal operasional, kualitas pelayanan, dan keamanan jamaah umroh. Sebagai bagian dari infrastruktur penting, bandar udara ini berperan penting dalam menjamin keamanan dan keselamatan perjalanan jamaah dari/ke Arab Saudi.

Jamaah umroh berasal dari dua kata yaitu Jamaah dan Umroh. Jamaah secara istilah diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh imam atau amir. Umroh dalam istilah lain adalah hajjul ashghar (haji kecil) (Hadi, 2019; Noor, 2018; Zulkifli, Arif, et al., 2022; Zulkifli, Muhammad Arif, et al., 2022). Sedangkan, UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh mengartikan bahwa ibadah umroh adalah berkunjung ke Baitullah di luar periode haji dengan niat melakukan umroh yang dilanjutkan dengan melaksanakan tawaf, sa'i, dan tahalul (Zakiruddin, 2021). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 05 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, mendefinisikan jamaah umroh sebagai seorang individu atau kelompok yang menjalankan ibadah umroh ke Baitullah.

Dalam hal ini, kolaborasi yang baik antara unit-unit kerja dan departemen di bandar udara mempunyai peran yang penting untuk memastikan operasi pelayanan yang optimal dan lancar. Menurut Widyarto (2017), kolaborasi adalah suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu keberhasilan bagi kedua belah pihak sebagai bentuk proses sosial yang saling membantu dalam kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Pengelolaan bandar udara merupakan tugas yang kompleks dan menuntut koordinasi yang efektif antar berbagai departemen untuk melibatkan fungsi operasional penerbangan, manajemen lalu lintas udara, layanan penumpang, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas. Menurut Kotler (dikutip dalam Laksana, 2018), pelayanan diartikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Pendekatan ini memiliki karakteristik yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun(Kotler & Keller, 2021) .

Namun dalam praktiknya, terlihat masih adanya tantangan dinamika kolaborasi antar unit kerja di bandar udara dalam mengelola kerjasama dan seringkali kolaborasi

tersebut juga masih menimbulkan beberapa permasalahan terutama terkait dengan penanganan jamaah umroh. Pemahaman yang kurang mengenai pentingnya kolaborasi antar unit kerja serta koordinasi yang belum optimal, menjadi salah satu penyebab munculnya isu-isu terkait pelayanan bagi jamaah umroh. Faktor seperti keterbatasan sumber daya, sulitnya koordinasi antar pemangku kepentingan (seperti maskapai penerbangan, otoritas bandara, imigrasi dan biro perjalanan), serta dinamika internal rombongan sangat diperhatikan dalam optimalisasi kegiatan penerbangan umroh.

Penelitian pada judul "Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Dalam Pelayanan Jamaah Umroh" ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dinamika kolaborasi antar unit kerja terjadi di Bandar Udara Adi Soemarmo dan mengetahui cara kolaborasi antar unit kerja dalam menjaga kualitas pelayanan di Bandar Udara Adi Soemarmo pada kegiatan jamaah umroh baik keberangkatan maupun kedatangan dari berbagai aspek operasional penerbangan berjalan dengan baik dan lancar.

Berdasarkan pada permasalahan di lapangan dan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul "Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Dalam Pelayanan Jamaah Umroh" dikarenakan Bandar Udara Adi Soemarmo adalah salah satu bandar udara yang melayani dan menangani penerbangan umroh serta salah satu pintu masuk utama bagi jamaah umroh untuk melaksanakan perjalanan dari/ke Arab Saudi yang berada di Jawa Tengah. Sehingga beberapa bulan terakhir sangat dipenuhi oleh jamaah yang akan melakukan perjalanan penerbangan umroh dari/ke Arab Saudi. Penulis akan berfokus pada pelayanan jamaah umroh di Bandar Udara Adi Soemarmo, yang merupakan layanan penerbangan internasional yang mengakomodasi perjalanan jamaah dari/ke Arab Saudi. Oleh karena itu, pengelolaan bandar udara yang efektif sangat penting untuk memastikan pelayanan optimal dan keselamatan penumpang jamaah umroh.

Penelitian mengenai dinamika kolaborasi antar unit kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo dalam pelayanan jamaah umroh telah menjadi fokus dalam beberapa studi sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian oleh Kusuma dan Nasution (2025) yang menyoroti pentingnya koordinasi antar unit seperti Aviation Security, AOCC, dan Ground Handling dalam memastikan kelancaran pelayanan jamaah umroh. Penelitian ini menekankan pada penggunaan media komunikasi seperti HT, PABX, dan Extend untuk memfasilitasi koordinasi antar unit kerja. Namun, studi tersebut belum secara mendalam membahas tantangan spesifik yang dihadapi dalam kolaborasi antar unit kerja serta strategi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian lain oleh Hanggara dan Puspitasari (2023) membahas peran unit-unit kerja dalam pelayanan jamaah umroh, namun lebih fokus pada aspek operasional tanpa mengeksplorasi dinamika kolaborasi antar unit secara menyeluruh. Kedua penelitian ini memberikan dasar yang kuat, namun masih terdapat celah dalam pemahaman mendalam mengenai dinamika kolaborasi antar unit kerja di bandara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam dinamika kolaborasi antar unit kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo dalam pelayanan jamaah umroh. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi, strategi kolaborasi yang diterapkan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas kolaborasi antar unit kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah umroh di Bandar Udara Adi Soemarmo.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kolaborasi antar unit kerja dalam pelayanan jamaah umroh di Bandar Udara Adi Soemarmo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap dinamika sosial dan organisasi secara kontekstual, sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2016), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam menggali makna di balik fenomena. Subjek penelitian ini meliputi individu dari unit-unit yang terlibat dalam pelayanan jamaah umroh, yaitu: AOLTS (Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement Section), AOCC (Airport Operation Control Centre), Unit Aviation Security, dan Unit AOAS (Airport Operation Airside Section). Objek penelitian adalah dinamika kolaborasi yang tercermin dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi kegiatan selama proses pelayanan jamaah umroh berlangsung.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dan observasi non-partisipan terhadap aktivitas pelayanan jamaah umroh. Wawancara dilakukan kepada sejumlah informan kunci yang dipilih melalui teknik purposive sampling, dengan kriteria bahwa informan adalah pihak yang secara langsung terlibat dalam operasional pelayanan umroh di bandara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan, laporan kegiatan, buku pedoman layanan, serta referensi tertulis lainnya yang mendukung analisis. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan dokumen pendukung yang relevan.

Proses analisis data dilakukan menggunakan metode interaktif model Miles dan Huberman, yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Prosedur analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengolah data kualitatif secara sistematis, sehingga dapat ditarik interpretasi yang mendalam tentang pola kolaborasi dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Observasi

Hasil observasi pada penelitian ini mengacu pada unit-unit kerja di berbagai pihak dan departemen yang terkait dengan pelayanan jamaah umroh di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. Hasil observasi pada penelitian ini adalah data primer yang dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. Unit-unit dan pihak yang terlibat adalah Unit AOLTS (Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement), Unit Airside, Unit Aviation Security, Ground Handling, Pihak Maskapai, CIQ (Custom, Immigration, and Quarantine), dan KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan).

Adapun kegiatan dinamika kolaborasi antar unit kerja dalam pelayanan jamaah umroh di Bandar Udara Adi Soemamo, diantaranya :

a) Petugas Check-in : Bertugas memasukkan data jamaah dan bagasi yang dibawa untuk terbang menuju Arab Saudi. Petugas check-in merupakan bagian dari pihak maskapai untuk membantu memasukkan data jamaah dan bagasi ke sistem di terminal bandar udara tersebut.

b) Petugas Boarding : Bertugas untuk melayani penumpang dalam hal ini jamaah selama berada di boarding lounge atau ruang tunggu keberangkatan. Dan bertugas mengecek kondisi jamaah umroh. Petugas boarding gate juga merupakan bagian dari pihak maskapai terkait.
c) Ground handling : Bertugas melayani naik/turun bagasi pesawat jamaah di apron.
d) Maskapai : Airline (pesawat) yang digunakan untuk terbang jamaah dari/ke Arab Saudi.
e) Unit Customer Service : Bertugas melayani jamaah di lingkup terminal bandar udara. Memberikan informasi dan pelayanan selama berada di darat/terminal.
f) Unit Informasi : Bertugas memberikan informasi melalui FIDS baik informasi gate, check-in, boarding, barang tertinggal, larangan parkir, pesawat landed di bandar udara, dan segala informasi otomatis dari sistem FIDS.
g) Unit AOCC : Bertugas mengawasi dan mengecek segala hal yang terjadi di bandar udara mulai dari fasilitas, penumpang (jamaah), bagasi, dan sebagainya.
h) Unit AMC : Bertugas untuk membuat rencana penerbangan dan penempatan penggunaan meja check-in, conveyor belt, dan meja boarding yang akan digunakan.
i) Tower ATC : Bertugas mengawasi pergerakan lalu lintas pesawat di udara dan memastikan waktu landing dan take-off pesawat di bandar udara (Moravej & Vafaei, 2019; Yulenda, 2021).
j) Unit Aviation Security : Bertugas dalam memastikan keamanan dan keselamatan penumpang, dan mengecek ulang bagasi kabin untuk penerbangan internasional.
k) Unit KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) : Bertugas memastikan kesehatan penumpang (jamaah) yang akan berangkat dalam keadaan sehat, memberikan penanganan pertama ketika ada jamaah umroh yang sakit dengan memberikan surat kesehatan izin terbang (Ningsih et al., 2021; Usmany, 2019).
1. Unit CIQ (Custom, Immigration, and Quarantine) : Bertugas mengecek data penumpang (jamaah) yang keluar masuk negara di bandar udara dan bagasi yang dibawa (Handayani et al., 2019; Tjiptabudi & Bernardino, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwasannya dinamika kolaborasi petugas dari berbagai unit kerja baik keberangkatan dan kedatangan penerbangan umroh tidak jauh berbeda dengan penerbangan reguler. Perbedaan yang dapat disebutkan adalah jamah umroh akan melewati proses pemeriksaan keamanan SCP 2× untuk penerbangan internasional dan imigrasi pada keberangkatan. Sedangkan pada kedatangan internasional, jamaah umroh akan melewati proses pemeriksaan bea cukai dan pengambilan bagasi.

2. Hasil Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini menjadi instrument utama dalam penyusunan skripsi, yang berhubungan dengan Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Dalam Pelayanan Jamaah Umroh. Wawancara ini merupakan data primer, wawancara tersebut dilakukan dengan mewawancarai beberapa narasumber dari berbagai unit kerja yang memiliki peran penting dalam pelayanan jamaah umroh. Waktu pelaksanaan wawancara tersebut berbeda-beda dan beragam disesuaikan dengan free time (ada waktu) narasumber tersebut atau ketika narasumber tidak memiliki agenda penting dan isi disesuaikan dengan kebutuhan dari penulisan skripsi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijawab oleh beberapa narasumber tersebut terkait dengan Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Dalam Pelayanan Jamaah Umroh, dapat disimpulkan bahwa jumlah jamaah umroh yang menggunakan Maskapai Citlink Air dan Lion Air meningkat secara signifikan dibandingkan dengan penumpang penerbangan reguler. Dinamika kolaborasi yang terjadi pada saat pelayanan keberangkatan jamaah umroh dari drop zone jamaah sampai boarding, keamanan dan keselamatan jamaah harus diperhatikan.

Bagasi jamaah sudah diantarkan H-1 sebelum keberangkatan jamaah untuk dinaikkan ke pesawat oleh petugas check-in dan petugas ground handling yang mengatur proses naiknya bagasi ke pesawat. Keberangkatan jamaah umroh tersebut menggunakan penerbangan charter dari maskapai yang akan digunakan untuk melayani penerbangan jamaah umroh dari Indonesia menuju Arab Saudi yang berkolaborasi dengan unit-unit dan pihak-pihak terkait. Bandar Udara Adi Soemarmo bekerja sama dengan dua maskapai untuk melayani penerbangan umroh yaitu Lion Air dan Citilink Air.

Pada pelayanan keberangkatan jamaah umroh, petugas membantu kalangan lanjut usia yang belum tahu bagaimana caranya naik eskalator/lift, maka pihak pengelola bandar udara menyediakan fasilitas khusus untuk meminimalisir adanya jamaah yang jatuh. Kemudian, petugas juga memerlukan pemeriksaan dokumen terbang dengan memastikan tiket, paspor, dan visa yang digunakan untuk identitas resmi ke Arab Saudi, dalam segi kesehatan jamaah umroh harus sudah divaksin meningitis sesuai dengan persyaratan terbang khusus untuk jamaah. Pihak pengelola bandar udara yang bekerjasama dengan Dinas Perhubungan, Biro Travel, Keagamaan, dan CIQ.

Penerbangan umroh tersebut memiliki perbedaan dengan penerbangan reguler yang harus menggunakan ruang tunggu internasional yang sudah lama tidak dipakai dan sudah menjadi bandar udara domestik. Penerbangan umroh menggunakan gate tambahan yaitu gate 8-10. Untuk keperluan check-in menggunakan check-in counter yang berbeda pada dua maskapai charter tersebut yakni CIC meja nomor 1-2 untuk maskapai Lion Air dan CIC meja nomor 5-7 untuk maskapai Citilink Air. Untuk fasilitas pemeriksaan barang yang kedua digunakan penggunaan SCP 2 (Security Check Point 2) di lantai 3 dengan beberapa fasilitas yang cukup. Dan untuk pemeriksaan dokumen jamaah umroh memerlukan pemeriksaan imigrasi di keberangkatan internasional.

Petugas perlu memperhatikan kualitas pelayanan mulai dari pelayanan dan pengecekan fasilitas yang digunakan dan area yang dilewati jamaah untuk mengurangi dampak adanya kecelakaan seperti jamaah terjatuh dari tangga/eskalator, seperti fasilitas pelayanan di ruang tunggu keberangkatan internasional. Misalnya, dispenser dan gelas plastik yang digunakan untuk minum air putih di ruang tunggu bandar udara karena keterbatasan cairan yang dibawa jamaah di dalam kabin yang diperiksa di SCP 2. Contoh lain fasilitas tersebut adalah wheelchair, lift, dan eskalator yang digunakan untuk jamaah lanjut usia atau memiliki penyakit yang membutuhkan perhatian dari petugas dan telah mendapatkan persetujuan terbang oleh petugas KKP dan penambahan fasilitas untuk meja imigrasi. Dan toilet yang digunakan jamaah harus dicek seperti toilet yang digunakan oleh penumpang penerbangan reguler

Petugas bagian informasi bertugas mengumumkan seluruh informasi kepada jamaah terkait check-in yang digunakan, pemanggilan boarding, jam keberangkatan, gate yang digunakan, nama maskapai, pemanggilan ke ruang tunggu dan seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan umroh di hari dan tanggal tersebut. Pelayanan keberangkatan jamaah umroh perlu diperhatikan dari H-1 sebelum keberangkatan hingga jamaah tersebut boarding di hari-H.

Petugas unit informasi pada saat kedatangan jamaah umroh bertugas menampilkan layar FIDS yang berisi nomor dan tempat conveyor belt pengambilan bagasi dan mengumumkan kedatangan pesawat dari sistem di komputer ruang informasi setelah mendengarkan pemberitahuan dari ATC dan AMC untuk parking stand pesawat yang digunakan jamaah umroh pada hari tersebut. Petugas Customer Service bertugas melayani jamaah umroh di terminal kedatangan internasional berkolaborasi dengan unit lain, untuk memastikan pelayanan turunnya jamaah umroh dari kabin pesawat di terminal kedatangan internasional, proses bea cukai di lantai 2 hingga pengambilan bagasi jamaah umroh berjalan dengan lancar, membantu jika ada jamaah umroh yang terjatuh, mendampingi jamaah menggunakan wheelchair dan lift/eskalator/tangga.

Petugas keamanan membutuhkan tambahan personil dikarenakan mulai dari pintu keberangkatan, eskalator naik lantai 2, SCP 1, eskalator naik lantai 3, SCP 2, hingga di ruang tunggu memerlukan tambahan petugas keamanan pada setiap titiknya untuk berjaga-jaga mengingat banyaknya jumlah jamaah yang bercampur dengan jumlah penumpang penerbangan reguler. Di SCP 2 memang harus ada pengecekan barang kembali tentang penerbangan internasional dengan mengacu pada SKEP 43/III/2007 tentang aturan batasan cairan/aerosol/gel di bawah 100 ml yang dibawa jamaah ke dalam kabin pesawat. Petugas keamanan harus memastikan keamanan dan keselamatan jamaah dari drop zone penumpang sampai proses boarding di lantai 3.

Petugas keamanan bertugas mengawasi, memperhatikan, dan mendampingi jamaah umroh pada saat kedatangan di tanah air dari proses turunnya dari kabin, bea cukai, proses pengambilan bagasi dan sampai pada keluarga masing-masing di pintu keluar terminal kedatangan internasional bandar udara. Memastikan keamanan dan keselamatan jamaah umroh tidak ada yang jatuh baik dari eskalator, lift, maupun tangga.

Pelayanan operasional pada saat kedatangan jamaah umroh tersebut harus tetap memperhatikan kesehatan dan keselamatan jamaah, dari jamaah turun pesawat, proses bea cukai, pengambilan bagasi, hingga zona penjemputan jamaah. Fasilitas dari pihak landside/terminal adalah pendampingan jamaah umroh menggunakan eskalator, lift, maupun tangga, serta jamaah yang menggunakan wheelchair yang berkolaborasi dengan unit lain.

Pelayanan pada saat keberangkatan dan kedatangan memiliki perbedaan dalam proses pelayanan. Proses pelayanan pada keberangkatan jamaah umroh, petugas akan melayani proses check-in, imigrasi, pemeriksaan keamanan SCP yang dilakukan 2× dan boarding. Sedangkan proses pelayanan pada kedatangan jamaah umroh, petugas akan melayani proses bea cukai, proses ini jamaah umroh akan melewati pemeriksaan diri dan bagasi, apakah jamaah umroh kembali ke Indonesia terjangkit penyakit, pemeriksaan dokumen dan pengambilan bagasi. Pelayanan jamaah umroh pada saat kedatangan umroh harus memperhatikan keselamatan jamaah di terminal kedatangan dengan menyediakan fasilitas yang cukup terutama toilet, wheelchair, dan pelayanan pengambilan bagasi mengingat banyaknya jumlah jamaah umroh.

3. Hasil Dokumentasi

Dinamika kolaborasi antar unit pada pelayanan jamaah umroh, beberapa proses kegiatan pemeriksaan yang dilewati oleh jamaah umroh tersaji dalam bentuk foto dokumentasi yang terlampir pada skripsi ini. Foto dokumentasi tersebut sebagai bentuk bukti asli bagaimana proses dinamika kolaborasi antar unit kerja berjalan di lapangan atau sebagai bentuk bukti pendamping dalam menjalankan kegiatan penelitian di lapangan secara langsung.

Dinamika Kolaborasi Antar Unit Kerja Pelayanan Jamaah Umroh

Sesuai hasil wawancara, pengamatan di lapangan, dan dokumentasi kegiatan yang dapat diambil terkait dinamika kolaborasi antar unit kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo yang berjalan pada pelayanan jamaah umroh baik keberangkatan maupun kedatangan jamaah umroh, maka dapat dideskripsikan dan digambarkan sebagai berikut:

Keberangkatan Jamaah Umroh

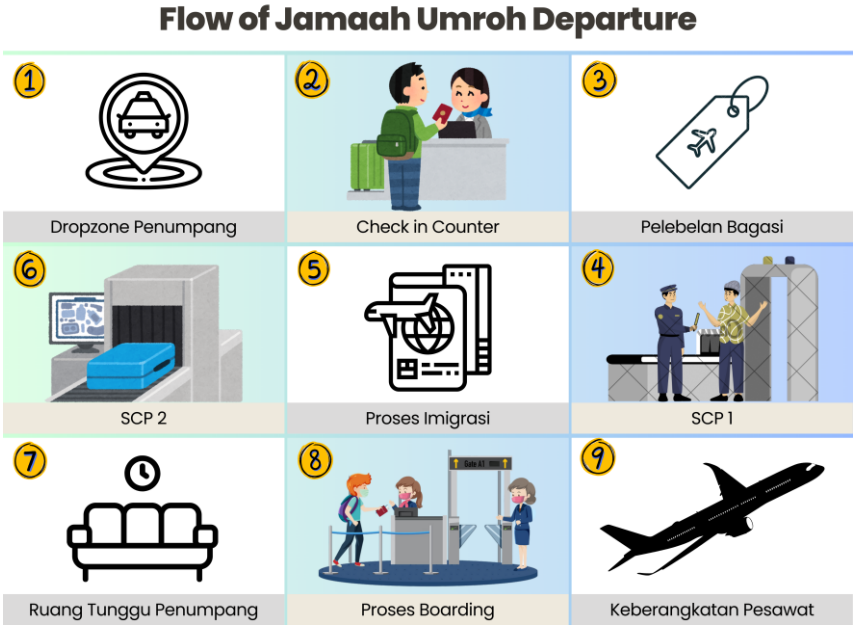
Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan wawancara dengan narasumber, unit-unit yang terlibat pada pelayanan keberangkatan jamaah umroh diantaranya Unit Airport Operation Landside Terminal Service Improvement (Customer Service, Airport Operation Control Center, Informasi), Unit Airport Operation Airside, Unit Aviation Security, Pihak Maskapai (Check-in dan Boarding Gate), Petugas Imigrasi, Petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan), dan Petugas Ground Handling.

Proses-proses atau alur yang dilewati jamaah umroh :

a) Drop Zone Area : Jamaah umroh turun dari bus menuju pintu masuk terminal keberangkatan dan berkumpul dengan jamaah dari rombongan biro travel masing-masing.
b) Pintu Masuk Terminal Keberangkatan / Departure : Jamaah umroh memasuki area khusus penumpang yang akan terbang menuju area proses check-in (Check-in Counter) yang disediakan, untuk pengecekan ulang dokumen dan bagasi.
c) Check in Counter : Jamaah umroh melakukan proses check-in di meja check-in counter yang dsediakan dengan waktu H-3 jam sebelum jam keberangkatan pesawat dengan melakukan registrasi/pengecekan ulang bagasi dan dokumen yang diperlukan untuk terbang menuju Arab Saudi yang ditunjukkan kepada petugas check-in di bandar udara tersebut.
d) Security Check Point 1 (SCP 1) : SCP 1 memeriksa penumpang dan barang, SCP 1 ini berada di lantai 2 Bandar Udara Adi Soemarmo, jamaah menggunakan eskalator atau tangga menuju lantai 2. Di SCP 1 ini akan diperiksa suhu tubuh penumpang, barang bawaan apakah membawa senjata berbahaya atau tidak melalui x-ray dengan mengacu kepada SKEP/100/VII/2003 Tentang Petunjuk Teknis Penanganan Penumpang Pesawat Udara Sipil Yang Membawa Senjata Api Beserta Tata Cara Pengamanan Pengawalan Tahanan Dalam Penerbangan Sipil. Di area tersebut dilarang mengambil gambar terkait pemeriksaan.
e) Imigrasi / Immigration Check Point : Jamaah akan melewati proses imigrasi untuk pengecekan ulang dokumen berisi paspor, tiket, visa, dan surat kesehatan untuk berkunjung ke Arab Saudi oleh petugas Imigrasi di bandar udara tersebut.
f) Security Check Point 2 (SCP 2) : SCP 2 ini berada di lantai 3 Bandar Udara Adi Soemarmo, selanjutnya jamaah umroh akan diperiksa kembali bagasi yang dibawa ke kabin pesawat oleh petugas keamanan melalui x-ray dan komputer, apakah barang bawaan tersebut masih tersimpan barang berbahaya dan cairan/aerosol/gel yang dibawa di kabin melebihi kapasitas yang ditentukan atau tidak. Dengan ketentuan batasan maksimal cairan/aerosol/gel yang dibawa adalah 100 ml untuk penerbangan internasional yang mengacu pada SKEP/43/III/2007 Tentang Penanganan Cairan, Aerosol dan Gel. Di area ini juga sama seperti di SCP 1 tidak diperkenankan mengambil gambar.

g) Ruang Tunggu Keberangkatan / Waiting Room : Jamaah umroh diarahkan untuk menunggu informasi dan melihat jadwal keberangkatan melalui FIDS di gate yang digunakan untuk boarding dan menunggu announcement oleh petugas informasi atau petugas gate. Fasilitas yang disediakan berupa wheelchair, dispenser dan gelas plastik untuk minum karena keterbatasan cairan yang dibawa ke dalam kabin pesawat. Dispenser juga gelas plastik tersebut disediakan dan dipersiapkan H-1 sebelum keberangkatan pesawat.

h) Pintu Keberangkatan / Boarding Gate : Pada proses ini, tentu sudah diinformasikan oleh petugas informasi dan petugas gate untuk segera melakukan boarding dengan membawa tiket dan paspor untuk masuk ke kabin pesawat. Pada tahap ini petugas di bandar udara juga akan berkoordinasi dengan unit lain apakah ada jamaah yang tertinggal atau tidak.



Gambar 1. Proses/Alur Keberangkatan Jamaah Umroh
Sumber : Penulis

a) Kedatangan Jamaah Umroh

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, unit-unit yang terlibat pada pelayanan kedatangan jamaah umroh yakni Unit *Airport Operation Landside Terminal Service Improvement (Customer Service, Airport Operation Control Center,* Informasi), Unit *Airport Operation Airside*, Unit *Aviation Security*, Pihak Maskapai, Petugas Bea Cukai, Petugas KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan), dan Petugas *Ground Handling.*

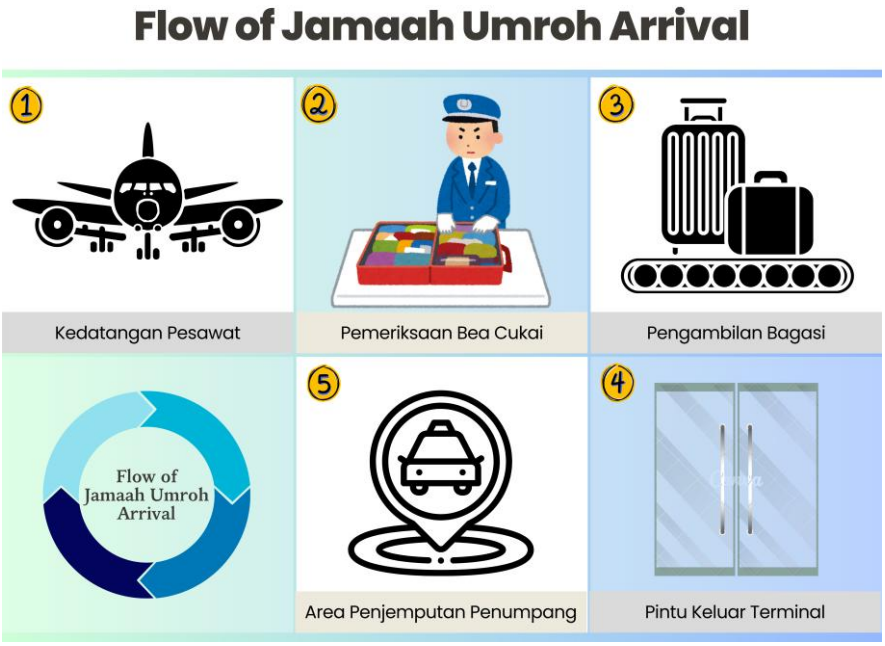
Proses-proses atau alur yang dilalui Jamaah Umroh pada saat kedatangan di tanah air melalui Bandar Udara Adi Soemarmo :

1) Terminal Kedatangan Internasional / *Internasional Arrival* : Area yang digunakan untuk naik/turunnya jamaah umroh. Jamaah umroh menuju proses bea cukai.
2) Bea cukai / *Custom* : Pada proses ini, jamaah akan menjalani proses pemeriksaan yang meliputi pemeriksaan diri, penggeledahan barang kabin,

pemeriksaan dokumen (tiket, paspor, visa, dan surat kesehatan), dan pemindaian menggunakan *x-ray*.

3) Pengambilan bagasi (*Baggage Claim*) : Jamaah menuju pengambilan bagasi di *conveyor belt* yang telah ditentukan dan mencocokkan nomor *Baggage Tag* yang ada di bagasi dengan ditempelkan bada *Boarding Pass*.
4) Pintu keluar terminal kedatangan internasional / *Exit Arrival* : Jamaah yang telah melewati proses bea cukai dan pengambilan bagasi, dapat segera keluar dari terminal bandar udara supaya tidak berdesakan dengan jamaah lain yang sedang antre mengambil bagasinya di terminal kedatangan.

Crub : *Crub* merupakan area di mana penumpang naik turun dari kendaraan untuk menuju atau meninggalkan terminal bandar udara.



Gambar 2. Proses/Alur Kedatangan Jamaah Umroh
Sumber : Penulis

Cara Kolaborasi Antar Unit Kerja Pelayanan Jamaah Umroh

Berdasarkan observasi di lapangan ada beberapa sarana dan cara kolaborasi yang digunakan untuk berkoordinasi dari satu unit ke unit lainnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa koordinasi dan kolaborasi dilakukan melalui briefing pagi baik H-1 sebelum jadwal penerbangan maupun 1 jam sebelum jamaah berada di bandar udara. Kolaborasi dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Dengan berkolaborasi dari beberapa pihak terkait dan unit kerja di bandar udara serta maskapai. Kolaborasi yang dilakukan sudah sangat baik, cara kolaborasi yang dilakukan juga sudah baik dan perlu ditingkatkan hanya pada pelayanan dan fasilitas untuk jamaah.

Dinas Perhubungan melakukan koordinasi untuk persetujuan terbang ke Arab Saudi dan berkolaborasi dengan Dinas Keagamaan guna persyaratan jamaah umroh untuk ibadah di Arab Saudi, serta berkolaborasi dengan pihak pengelola di berbagai unit departemen bandar udara untuk pelayanan jamaah umroh. Pihak pengelola bandar udara dan *stakeholder*/unit terkait, saling berkolaborasi dan berkoordinasi dalam pelayanan operasional penerbangan jamaah umroh berjalan lancar dan efisien dengan memastikan keamanan dan keselamatan jamaah umroh.

Dua media tersebut digunakan untuk saling berkordinasi ketika petugas tersebut berada di ruangan, terletak pada masing-masing meja petugas bandar udara di unit masing-masing. Pada saat jadwal penerbangan umroh, nomor-nomor yang tertera di dalam tabel dan gambar tersebut akan muncul keterangan dan nomornya di PABX dan Extend. Media tersebut selalu digunakan dalam kegiatan penerbangan reguler dan penerbangan *charter* (umroh). Dan media yang digunakan untuk berkoordinasi saat petugas di lapangan atau keliling adalah *Handy Talkie* yang dimana setiap unit atau petugas memilikinya. Ketiga media tersebut digunakan untuk para petugas di setiap unit di antar departemen bertugas dan berkoordinasi satu sama lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dinamika kolaborasi antar unit kerja di Bandar Udara Adi Soemarmo dalam pelayanan jamaah umroh telah berjalan cukup efektif dan efisien sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kolaborasi ini melibatkan berbagai unit penting seperti AOLTS, AOAS, Aviation Security, CIQ, KKP, maskapai, serta petugas ground handling yang bekerja sama dalam menjamin kelancaran proses keberangkatan dan kedatangan jamaah umroh. Proses pelayanan telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan jamaah, ditunjukkan dengan tersedianya fasilitas seperti kursi roda, toilet bersih, eskalator, serta koordinasi yang baik melalui media komunikasi seperti HT dan PABX. Salah satu bentuk nyata kolaborasi adalah briefing rutin yang dilakukan sebelum dan sesudah keberangkatan maupun kedatangan jamaah, guna memastikan kesiapan dan mengevaluasi pelayanan yang telah berjalan. Namun demikian, penelitian ini menyarankan agar ke depan dilakukan pengembangan sistem informasi terintegrasi antar unit guna mempercepat respons dan efisiensi layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi dimensi digitalisasi dan peran teknologi dalam meningkatkan koordinasi antar unit kerja bandar udara serta memperluas objek penelitian ke bandara lain sebagai pembanding untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan komprehensif.

BIBLIOGRAFI

Amila, F., Haribowo, P., & Rusmini. (2018). Analisis Pengaruh Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Ekuitas Merek Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia. *Admisi & Bisnis*, *19*(2).

Aprillia, P. (2022). Pengembangan Aplikasi Pengolahan Data Pemesanan Tiket Pesawat. *Jurnal Ilmu Data*, *2*(3).

Hadi, M. S. AL. (2019). Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umroh. *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *01*(01).

Handayani, A. D., Kania, D. D., & Majid, S. A. (2019). The Implementation of Air Facilitation (FAL) Activities in Juanda-Surabaya International Airport. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, *6*(3). https://doi.org/10.54324/j.mtl.v6i3.335

Hanggara, R., & Puspitasari, Y. A. (2023). Peran Unit Aviation Security Untuk Menunjang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Jamaah Haji di Bandar Udara

Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*. Vol 1 (4). Hlm 126-138.

Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Marketing Management (15th global edition)*. Pearson Education Limited.

Moravej, H., & Vafaei, M. (2019). Seismic Performance Evaluation of an ATC Tower through Pushover Analysis. *Structural Engineering International*, *29*(1). https://doi.org/10.1080/10168664.2018.1468229

Ningsih, F., Mardalena, T., & Arianti, N. D. (2021). Implementasi Sop Penerbitan Sertifikasi Sanitasi Kapal Pada Kapal Penumpang Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas Ii Tanjung Balai Karimun. *Jurnal Maritim*, *2*(2). https://doi.org/10.51742/ojsm.v2i2.310

Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, *4*(1). https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42

Suprapto, R. E. H., & Setyawardani, R. D. (2022). Harga dan Layanan terhadap Pembelian Tiket Jasa Penerbangan Lion Air di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, *10*(2). https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i2.391

Tjiptabudi, F. M. H., & Bernardino, R. (2019). Information System Security of Indonesia Terrestrial Border Control. *CommIT Journal*, *13*(2). https://doi.org/10.21512/commit.v13i2.5529

Usmany, Y. Y. (2019). Upaya peningkatan kepatuhan petugas dalam pemeriksaan sanitasi kapal di pelabuhan Tanjung Perak (Studi di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Surabaya). In *Perpustakaan Universitas Airlangga*.

Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, *3*(1).

Wicaksono, A. W., Sonhaji, I., & Mubarok, A. (2022). Analisis Pelayanan Jasa Penerbangan Pada Masa Pandemi Dan Perspektif Pemulihan Layanan Jasa Penerbangan di Indonesia. *SKYHAWK : Jurnal Aviasi Indonesia*, *2*(1). https://doi.org/10.52074/skyhawk.v2i1.21

Yulenda, G. G. (2021). Hubungan Shift Kerja Dan Lama Kerja Dengan Kelelahan Petugas Air Traffic Controller (Atc) Di Tower Atc Bandara Soekarno Hatta. *Ruwa Jurai: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, *12*(2). https://doi.org/10.26630/rj.v12i2.2760

Zakiruddin, M. A. (2021). Problematika Regulasi Pengelolaan Dana Abadi Umat: Disharmonisasi Kelembagaan dan Legal Standing. *Media Syari'ah : Wahana Kajian Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, *23*(1). https://doi.org/10.22373/jms.v23i1.9494

Zulkifli, Arif, M., & Hamzah, Z. (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, *5*(1).

Zulkifli, Muhammad Arif, & Zulfadli Hamzah. (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, *5*(1). https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9887