

## **ANALISIS KINERJA PETUGAS TERMINAL SERVICE OFFICER DALAM MELAKUKAN PENGAWASAN TERHADAP FASILITAS TERMINAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**

**Irzi Fakhurrozi Khana<sup>1\*</sup>, Suprapti<sup>2</sup>**

*Manajemen Transportasi Udara ; STTKD Yogyakarta*

E – Mail: [190109006@students.sttkd.ac.id](mailto:190109006@students.sttkd.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The Terminal Service Officer (TSO) assists airport service customers in the terminal area. The Airport Operation Landside and Terminal Service Improvement Unit is a division that provides services to airport users. In accordance with Article 1 paragraph 8 of the Standard Operating Procedure of PM 178 of 2015, the responsibilities of the Terminal Service Officer include setting objectives for service performance and being a reference for evaluation, responsible for supervising, monitoring, controlling, and coordinating with related units to maintain the terminal area and the land side of the airport, in accordance with the Standard Operating Procedures. Primary and secondary data were used in this study. The topic of this research is Terminal Service Officer. Three approaches were used to obtain data: documentation, interviews, and observations. Three informants were interviewed for this qualitative research approach: supervisors, information service officers, and terminal service officers. The results of this study show that low effectiveness and performance are caused by the breadth of responsibility of the position and limited human resources. Meanwhile, the workers who act as Terminal Service Officers have overcome obstacles in accordance with the relevant Standard Operating Procedures.*

**Keywords :** *Officer performance, Terminal Service Officer, Supervision, Facilities, Terminal*

### **ABSTRAK**

*Terminal Service Officer (TSO) membantu pelanggan layanan bandara di area terminal. Unit Airport Operation Landside and Terminal Service Improvement adalah divisi yang menyediakan layanan kepada pengguna bandara. Sesuai dengan Pasal 1 ayat 8 dari Prosedur Operasi Standar PM 178 tahun 2015, tanggung jawab Terminal Service Officer mencakup penetapan tujuan untuk kinerja layanan dan menjadi acuan untuk evaluasi, bertanggung jawab untuk mengawasi, memantau, mengendalikan, dan berkoordinasi dengan unit terkait untuk menjaga area terminal dan sisi darat bandara, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Data primer maupun sekunder digunakan dalam penelitian ini. Topik penelitian ini adalah Terminal Service Officer. Tiga pendekatan digunakan untuk memperoleh data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Tiga informan diwawancarai untuk pendekatan penelitian kualitatif ini: supervisor, petugas layanan informasi, dan petugas layanan terminal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya efektivitas dan kinerja disebabkan oleh luasnya tanggung jawab posisi tersebut dan terbatasnya sumber daya manusia. Sementara itu, para pekerja yang berperan sebagai Terminal Service Officer telah mengatasi hambatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang relevan.*

**Kata kunci** : Kinerja petugas, Terminal Service Officer, Pengawasan, Fasilitas, Terminal

## **PENDAHULUAN**

Era perkembangan teknologi dan dampak persaingan globalisasi dalam bidang transportasi udara pada masa ini mendorong percepatan perubahan perbaikan kinerja dari berbagai pihak, diantaranya pihak pengelola Bandar Udara. Pengelola jasa Bandar Udara di Indonesia salah satunya PT. Angkasa Pura I (Persero). Lombok International Airport merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang berada dibawah Departemen Perhubungan Udara yang bergerak dibidang pengolahan dan pengusahaan jasa kebandarudaraan di Indonesia. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok bertugas memberikan pelayanan Landside dan Terminal yang memberikan pelayanan berkualitas dan sistem pelayanan yang akurat sehingga dapat memuaskan pengguna jasa dan bentuk pelayanan lainnya kepada pengguna jasa Bandar Udara.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok merupakan Bandar Udara yang beroperasi sejak 20 Oktober tahun 2011 ini telah berhasil menjadi gerbang utama kedatangan wisatawan ke pulau Lombok. Bandar Udara ini memiliki Airport Operation Land side, Terminal and Service Improvement (AOLTSI) yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara melalui devisinya yang lebih dikenal dengan nama Terminal Service Officer yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara di area sisi darat (landside) yang meliputi gedung terminal parkir area, dan treotar. Dalam penelitian ini peneliti fokus pada gedung terminal keberangkatan dan kedatangan bandar udara.

Menurut PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat 8 menyebutkan bahwa standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Terminal Service Officer adalah unit kerja yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang berada di area landside bandar udara Khususnya pada gedung terminal bandar udara. Dalam kesehariannya petugas Terminal Service Officer melakukan pengecekan atau pengawasan pada fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.

Berdasarkan observasi pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis, Kendala yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok contohnya tampilan layar FIDS (Flight Information Display System) yang mengalami error system, ketersediaan trolley yang terbatas, keterbatasan jumlah trolleyman dan masih banyak lagi. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengambil judul "**ANALISIS KINERJA PETUGAS TERMINAL SERVICE OFFICER DALAM MELAKUKAN PENGAWASAN TERHADAP FASILITAS TERMINAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**".

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Menurut Undang – Undang Penerbangan No 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 Bandar udara adalah kawasan didaratan atau diperairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun

penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### **Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok**

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (IATA:LOP, ICAO:WADL) sebelumnya juga dikenal dengan Bandar Udara Internasional Lombok, adalah bandar udara domestik dan internasional yang berlokasi di Kabupaten Lombok Tengah, provinsi Nusa Tenggara Barat. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pertama kali pada tanggal 1 Oktober 2011 untuk menggantikan fungsi dari Bandar Udara Selaparang Mataram. Arsitektur dari bandar udara ini memiliki ciri khas rumah adat sasak, namun tentu saja menggunakan bahan-bahan modern seperti baja galvanis.

### **Kinerja**

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan atau pegawai sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan perusahaan (Robbi, 2020). . Proses ini meliputi kegiatan memperkerjakan kegiatan yang dilakukan. Ini merupakan sebuah system yang artinya memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, dimana system manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah bagi organisasi, pimpinan dan pegawai (Saputra, 2016).

Kinerja dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Berhubungan dengan konsep kinerja seperti yang telah dibahas diatas, selanjutnya akan dibahas persyaratan yang menentukan kinerja tersebut, yaitu masalah evaluasi kinerja.

### ***Terminal Service Officer***

*Terminal Service Officer* (TSO) merupakan Unit yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas pada bandara berfungsi dengan baik dan siap untuk digunakan (Indrawan dan Dewantari, 2022). Tugas dari Terminal Service Officer meliputi mengawasi dan memastikan semua fasilitas penunjang operasional di terminal bandara berfungsi dengan baik, menjaga kebersihan seluruh area terminal termasuk toilet, memantau ketersediaan trolley di area kedatangan dan keberangkatan, serta mencatat dan membuat kronologi jika terjadi insiden yang melibatkan pengguna jasa penerbangan di area terminal.

### **Pedoman Kerja petugas TSO dalam Mengawasi Fasilitas Terminal**

Fasilitas di area terminal yang menjadi fokus pengawasan oleh *Terminal Service Officer* seperti, 1) Fasilitas keberangkatan: Area *Drop Zone*, Lobby keberangkatan, *Check in counter*, *Check in area*, Rambu / marka terminal bandara, Fasilitas *Customs*, *Immigration*, and *Quarantine* (CIQ) (Terminal internasional), Ruang tunggu, Ruang merokok, Fasilitas umum lainnya (Toilet, Mushola, Area bermain anak, dll) 2) Kedatangan antara lain: Ruang kedatangan, *Baggage claim area*, *Baggage conveyor belt*, Fasilitas *Customs*, *Immigration*, and *Quarantine* (CIQ) (Terminal internasional), Fasilitas umum lainnya (Toilet, Mushola, Area bermain anak, dll), Area *Pick Up Zone*. Adapun prosedur kerja petugas TSO adalah sebagai berikut:

- 1) Passenger Service Team Leader (PSTL) memberikan arahan untuk melakukan inspeksi kesiapan fasilitas penunjang operasional dan pengawasan kebersihan di seluruh area terminal penumpang kepada (TSO)/ Information Service Officer (ISO). *Terminal Service Officer*
- 2) TSO/ISO melakukan inspeksi kesiapan fasilitas penunjang operasional dan pengawasan kebersihan sesuai dengan flow yang ada
- 3) TSO/ISO mengawasi dan memantau sirkulasi trolley di area keberangkatan/kedatangan dan area lahan parkir baik di sebelah barat (depan apron service) maupun timur (depan masjid).
- 4) TSO/ISO mencatat seluruh kegiatan inspeksi terminal pada check list yang ada dan jika ada kendala dicatat dalam logbook serta dilaporkan kepada PSTL.
- 5) PSTL akan melanjutkan hasil inspeksi tersebut kepada LOP BD.

### KERANGKA BERPIKIR

Gambar 1. Kerangka Berpikir



*Sumber : Peneliti (2024)*

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada 1 oktober sampai dengan 31 oktober 2022. Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok pada bagian Terminal Service Officer (TSO).

#### Jenis Penelitian dan Sumber Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan jenis penelitian kualitatif dengan sumber data primer dari metode wawancara dan observasi serta sumber data sekunder berupa dokumen seperti buku, internet, manual book atau data-data yang mendukung penelitian.

#### Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan menggunakan tiga metode yaitu :

- 1) Observasi. Menurut (Sugiyono, 2019) Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.
- 2) Wawancara. Dalam wawancara ini penulis berkesempatan mewawancarai Passenger Service Team Leader (PSTL) selaku Supervisor dari Terminal Service Officer Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-struktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibanding dengan wawancara struktur.
- 3) Dokumentasi penelitian ini meliputi pengambilan gambar pada saat observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan isi dari penelitian ini. Penulis juga mencatat tentang intruksi kerja yang dikeluarkan oleh Airport Operation & Services Department bandara internasional lombok No. dokumen IK/LOP-OB/BD-01-11 tentang inspeksi kesiapan fasilitas penunjang operasional dan pengawasan kebersihan di terminal penumpang.

#### **Teknik Analisis Data**

1. Reduksi Data, merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian Data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
3. Kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya

#### **Uji Keabsahan Data**

1. Triangulasi sumber, dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data dari berbagai sumber.
2. Triangulasi Teknik dilakukan sebagai langkah menguji kredibilitas data dilakukan dengan berbagai metode dari sumber data yang sama.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **1. Hasil Observasi di Unit Terminal Service Officer (TSO) di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.**

Berdasarkan observasi yang dilakukan antara 1 hingga 31 Oktober 2022, petugas Terminal Service Officer (TSO) beroperasi di bawah *Airport Operational Lanside and Terminal Service Improvement (AOLTSI)* untuk mengawasi fasilitas terminal bandara agar siap digunakan. Sebelum melaksanakan tugas, TSO melakukan briefing dengan *Airport Duty Manager* dan *Passenger Service Supervisor* untuk evaluasi harian. Penelitian menemukan beberapa masalah di area terminal, antara lain:

- a) Penumpukan trolley di area *pick-up zone* yang menyebabkan kekurangan di *drop zone*.
- b) Jumlah petugas *trolleyman* yang tidak memadai menghambat distribusi trolley.
- c) Terbatasnya petugas *cleaning service* menyulitkan inspeksi kebersihan.
- d) Kerusakan pada layar FIDS di area *pick-up zone*.
- e) Kerusakan pada eskalator di area *check-in*.

## **2. Hasil Wawancara Petugas Terminal Service Officer (TSO) di Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok**

Wawancara dilakukan dengan tiga narasumber dari Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok untuk menganalisis kinerja mereka dalam pengawasan fasilitas terminal. Wawancara dilakukan secara terstruktur.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja petugas TSO sudah sesuai dengan SOP dan instruksi kerja yang ditetapkan oleh PT Angkasa Pura I. Namun, mereka menghadapi kendala seperti keterbatasan jumlah SDM dan ruang lingkup kerja yang luas. Pengawasan dilakukan dua jam sebelum jam operasional penerbangan pertama. Jika menemukan masalah selama pengawasan, petugas dapat berkoordinasi dengan unit terkait untuk penanganan lebih lanjut. Petugas juga rutin mengisi *checklist* pengawasan dan log book ketika menemukan kendala di terminal.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok**

Berdasarkan wawancara dengan *Passenger Service Supervisor*, Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) berkoordinasi dengan berbagai unit untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan fasilitas terminal. Salah satu unit terkait adalah petugas *cleaning service* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan seluruh area terminal, sehingga pengguna jasa merasa nyaman.

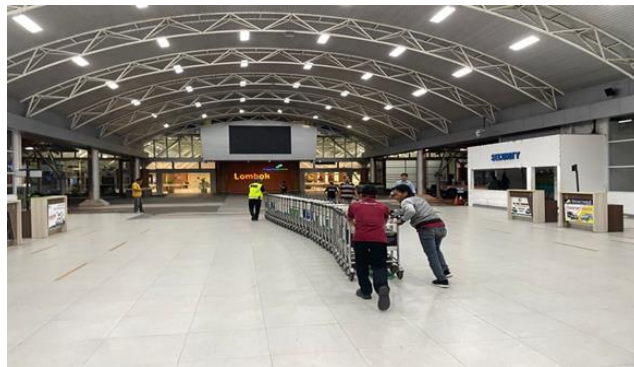
Petugas TSO juga bekerja sama dengan unit-unit lain untuk menangani masalah di terminal. Misalnya, jika ada kerusakan pada lift, eskalator, atau *conveyor belt*, TSO akan berkoordinasi dengan unit mekanikal bandara. Jika menemukan kerusakan pada sistem Siopskom, layar FIDS, atau telepon operator, mereka akan menghubungi unit *airband*. Selain itu, jika terdapat kekurangan trolley di area drop zone dan ruang kedatangan, TSO akan menginstruksikan petugas trolleyman untuk segera memenuhi kebutuhan tersebut.

### **2. Kendala yang di hadapi oleh petugas Terminal Service Officer dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas terminal**

Berdasarkan wawancara dengan *Passenger Service Supervisor*, kendala yang dihadapi petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam pengawasan fasilitas terminal adalah keterbatasan jumlah SDM dan luasnya ruang lingkup kerja. Keterbatasan SDM menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan dan kualitas kerja TSO. Jika jumlah SDM memadai, maka kinerja petugas TSO dalam pengawasan area terminal akan meningkat.

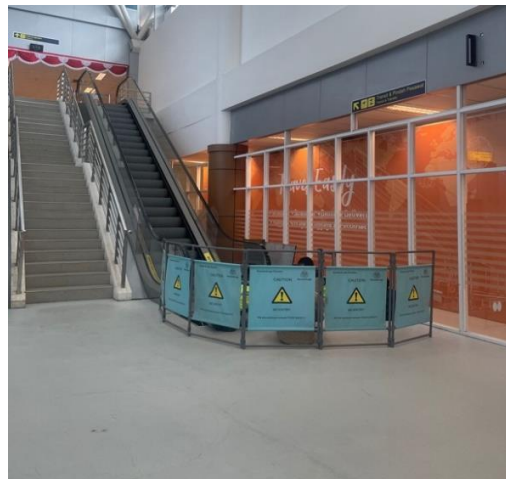
- a) Hasil temuan petugas Terminal Service Officer pada saat melakukan pengawasan Saat melakukan observasi, peneliti menemukan beberapa masalah di unit Terminal Service Officer (TSO) terkait pengawasan fasilitas terminal, antara lain:
  - 1) Keterbatasan jumlah trolley di area *drop zone* disebabkan oleh alur perputaran trolley yang kurang efektif.
  - 2) Kerusakan pada eskalator di area check-in yang menuju SCP 1, mengakibatkan berkurangnya kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan.

- 3) Layar *Flight Information Display System* (FIDS) mengalami sistem down di area selasar *pick-up zone*, yang menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi jadwal kedatangan kepada pengguna jasa penerbangan.
- b) Solusi Terhadap Kendala Yang Dihadapi oleh petugas *Terminal Service Office*  
Solusi terhadap temuan” yang di hadapi oleh petugas *Terminal Service Officer*, merupakan upaya unit ini untuk menjaga agar seluruh fasilitas penunjang operasional di bandar udara agar dapat berfungsi dengan baik dan siap digunakan oleh pengguna jasa penerbangan.
  - 1) Melakukan pendekatan dengan petugas Trolleyman terkait kekurangan Trolley yang ada di Drop zone.



Gambar2. Mendistribusikan Trolley  
Sumber : penulis 2024

- 2) Melakukan koordinasi dengan petugas mekanikal bandara terkait kerusakan Eskalator.



Gambar 3. Monitoring progres kerusakan Eskalator  
Sumber : penulis 2024

- 3) Melakukan koordinasi dengan petugas airban untuk menindak lanjuti kendala pada layar FIDS yang mengalami error.



Gambar 4. Layar FIDS pada area Pick Up Zone  
Sumber : penulis 2024

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja petugas Terminal Service Officer dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas terminal di Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok dilihat dari Indikator Kualitas kerja dan Disiplin kerja sudah baik.
2. Kendala yang ditemukan oleh petugas Terminal Service Officer di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yaitu kurangnya SDM yang bertugas melakukan pengawasan. Namun dengan SDM yang sudah ada petugas sudah dapat melakukan tugasnya dengan baik.

## SARAN

Dalam rangka perluasan di masa depan, penulis ingin menyarankan hal-hal berikut :

1. PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok diharapkan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara. Dengan menambah Petugas *Terminal Service Officer* akan mempermudah petugas dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang ada di terminal.
2. Bagi peneliti yang mendatang penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meneliti secara mendalam mengenai pengawasan terhadap fasilitas yang ada di terminal bandar udara agar memberikan kenyamanan dan memastikan fasilitas yang akan digunakan oleh calon penumpang sudah siap digunakan dan berfungsi dengan baik sesuai Intruksi Kerja petugas *Terminal Service Officer* tentang tugasnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Indrawan & Dewantari, Aditya. 2022. Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jurnal Publikasi Ilmu Ekonomi Dan Akuntansi*, V,3
- Peraturan Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*
- Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia NOMOR : PM 178 Tahun 2015 Tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Pengertian bandar udara menurut annex 14 dari icao (International Civil Aviation Organization) <https://bandara.id/info-bandara/pengertian-bandar-udara->. (diakses: 10 juli 2024, 18.42)
- Robbi. 2020. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah, Makassar
- Saputra, Imam. 2016. Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.