

Peran Unit *Terminal Inspection Service* Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas *Landside* Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Rahimudin

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Erisuryantisemli@gmail.com

Eri Suryanti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email : Rahimudin@sttkd.ac.id

Abstrak, Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) saat melakukan pengawasan masih sering menemukan fasilitas yang rusak atau tidak layak di gunakan, di tambah lagi dengan kurangnya personil TIS yang berjumlah 3 orang. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Unit *Terminal Inspection Service* dalam melaksanakan sistem pengawasan terhadap fasilitas *landside* di Bandar Udara dan untuk mengetahui kendala dan upaya apa saja yang dihadapi Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Saat Melakukan Pengawasan Fasilitas *landside* Bandar Udara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Alat yang digunakan adalah pengumpul data dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di unit *Terminal Inspection Service* (TIS), Observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai dokumen pendukung untuk menjawab rumusan pertanyaan penelitian, kemudian menggunakan uji validitas data dan yang terakhir peneliti melakukan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sistem Pengawasan yang di lakukan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) mengacu pada PM 178 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara dan mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) pengawasan fasilitas yang dilakukan secara berkala setiap harinya hal ini dilakukan untuk memastikan setiap fasilitas Bandara berfungsi dengan baik dan aman untuk di gunakan agar tidak terjadi *Zero Accident* sesuai dengan prinsip Bandara. 2) di peroleh data bahwa petugas *Terminal Inspection Service* masih mengalami kendala, baik kendala pada berkordinasi antar divisi maupun kendala fasilitas yang masih kurang memadai dalam menghadapi pengguna jasa dan kendala jumlah personil yang berjumlah 3 orang dikarenakan kurangnya SDM yang membuat petugas TIS dapat mengalami tekanan seperti kejenuhan, kelelahan yang diakibatkan fasilitas yang masih sering rusak di tambah personil yang begitu sedikit berjumlah 3 orang tentunya perlunya anggaran Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memperbaiki ini semua, tetapi saat ini anggaran belum cukup untuk memperbaiki semua fasilitas dan kekurangannya personil.

Kata Kunci : Peran *Terminal Inspection Service* (TIS) Dalam Pengawasan fasilitas *Landside*

ABSTRACT, *Terminal Inspection Service* (TIS) officers when carrying out surveillance still often find facilities that are damaged or unfit for use, coupled with a lack of TIS personnel, totaling 3 people. This researcher aims to find out how the *Terminal Inspection Service* Unit carries out a monitoring system for *landside* facilities at airports and to find out what obstacles and efforts are faced by the *Terminal Inspection Service* Unit (TIS) when carrying out surveillance of airport *landside* facilities. This study uses a qualitative method. The tools used

were data collectors with the results of observations, interviews and documentation at the Terminal Inspection Service (TIS) unit. **Observations**, interviews and documentation as supporting documents to answer the research question formulation, then used data validity tests and finally the researchers performed data analysis techniques. which consists of data reduction, Data Presentation and Drawing Conclusions.

The results of this study indicate that 1) The control system carried out by Terminal Inspection Service (TIS) officers refers to PM 178 2015 concerning service standards for airport service users and refers to the Standard Operating Procedure (SOP) for the Terminal Inspection Service Unit (TIS) for facility supervision. carried out periodically every day this is done to ensure that every airport facility functions properly and is safe to use so that zero accidents do not occur in accordance with airport principles. 2) data obtained that Terminal Inspection Service officers **are** still experiencing problems, both constraints on coordination between divisions and constraints on facilities that are still inadequate in dealing with service users and constraints on the number of personnel totaling 3 people due to lack of human resources which makes TIS officers experience pressure such as boredom, fatigue caused by facilities that are often damaged, plus the number of personnel who are so few, numbering 3 people, of course, the need for a Human Resources (HR) budget to fix all of this, but currently the budget is not enough to repair all facilities and lack of personnel.

Keywords: The Role of Terminal Inspection Service (TIS) in Supervision of Lindside facilities

PENDAHULUAN

Perkembangan industri penerbangan di Indonesia sekarang begitu pesat hal ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan transportasi udara yang lebih nyaman dan cepat baik untuk perjalanan bisnis maupun rekreasi. Dalam hal ini transportasi udara sangatlah penting karena ada beberapa wilayah di nusantara yang biasanya tidak bisa terjangkau oleh transportasi darat kini dapat di atasi melalui jalur transportasi udara untuk berhubungan dalam bidang ekonomi, pemerintahan, pariwisata dan lain lain.

Dalam melakukan perjalanan dengan transportasi udara tidak lepas dari Bandar udara yang merupakan prasarana tempat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang bagi pesawat udara yang di lengkapi fasilitas keamanan, keselamatan serta fasilitas penunjang lainnya, untuk memastikan fasilitas tersebut berfungsi dengan baik perlu di lakukan pengawasan.

PT Angkasa Pura II merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pengelolaan bandara di wilayah Indonesia bagian barat, dimana Bandar Udara Tjilik Riwut merupakan salah satu Bandar Udara yang termasuk dalam pengelolaan PT Angkasa Pura (persero). Berdirinya PT Angkasa Pura II bertujuan untuk pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dengan mengoptimalkan tata kelola perusahaan yang baik. Agar menghasilkan pelayanan jasa yang bermutu tinggi PT Angkasa Pura II memiliki unit yang bertugas melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang ada di bandara yaitu unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang bertugas melakukan pengawasan dan operasional terminal agar dapat berfungsi dengan baik.

Sistem keamanan pengawasan adalah cara mengamati, memantau dan mengidentifikasi objek tertentu, hal ini dilakukan agar setiap kegiatan dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan, apabila ada permasalahan langsung di atasi dengan segera. Pengawasan fasilitas pada bandara didasarkan pada prinsip *Zero Accident* yaitu untuk mengatasi kemungkinan terjadinya insiden kecelakaan pada fasilitas sisi darat (*landside*), baik itu kecelakaan kecil maupun kecelakaan fatal yang mengakibatkan kematian. Maka dari itu pentingnya dilakukan pengawasan pada setiap fasilitas bandara untuk memastikan fasilitas yang digunakan oleh penumpang dalam kondisi siap dan untuk digunakan.

Unit *Terminal Inspection Service* dituntut untuk bekerja dengan baik untuk mencegah terjadinya *accident* dan *incident*, pengawasan yang dilakukan unit *Terminal Inspection Service* mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan 178 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit *Terminal Inspection Service*. Untuk itu kinerja karyawan harus selalu optimal dalam pengawasan fasilitas yang ada di Bandar Udara Tjilik Riwut. Fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut masih sangat kurang dalam pengawasan fasilitas seperti timbangan pada counter check in yang mengalami eror, suhu ruangan yang tidak sesuai dengan standart, FIDS yang mengalami eror sehingga dapat mengurangi kenyamanan penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis inginmelakukanpenelitiancdengan judul “Peran Unit *Terminal Inspection Service* Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas *Landside*Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya”.

LANDASAN TEORI

1. Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Bandar Udara Tjilik Riwut (IATA: PKY, ICAO: WAGG), sebelumnya Bandar Udara Panarung, merupakan sebuah bandara di Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia. Bandara ini adalah bandara terbesar di Kalimantan Tengah. Bandara ini juga merupakan Embarkasi Calon Jemaah Haji Kalimantan Tengah. Kini Bandar Udara Tjilik Riwut sedang dalam pembangunan Hangar Lion Air dan Sekolah Penerbangan Lion Air yang dikelola oleh Lion Air. Tahun depan landasan pacu di bandar udara ini akan di perpanjang menjadi 3.000 x 45 meter (9.843 ft × 148 ft). Saat ini juga telah dibangun dan diresmikan terminal baru Bandar Udara Tjilik Riwut dengan luas 29.124 meter persegi dengan tingkat dua dan dapat menampung penumpang sebanyak 2.200 orang. Selain itu Bandar Udara Tjilik Riwut juga diusulkan menjadi Bandara Internasional.

Sebelumnya Bandar Udara Tjilik Riwut mempunyai nama Pelabuhan Udara Panarung berdiri pada tanggal 1 Mei 1958 yang peresmiannya dilaksanakan oleh Residen Kalimantan Tengah yaitu Bapak Tjilik Riwut. Pada saat itu dapat difungsikan dan didarati Pesawat Terbang jenis Twin Otter (dari TNI-AU) Pada Tanggal 24 September 1973 Pelabuhan Udara Panarung oleh Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah di serah terimakan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Departemen Perhubungan RI. Sejak itu tanggung jawab Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah beralih sepenuhnya kepada pemerintah pusat, sebagai tindak lanjut dari serah terima tersebut oleh Menteri Perhubungan Bapak Prof. Dr. Emil Salim dinyatakan

Pelabuhan Udara Panarung Palangka Raya sebagai Pelabuhan Udara untuk lalu lintas udara dalam negeri (Domestik) dengan menggunakan pesawat jenis Fokker 27.

2. Angkasa Pura II

PT Angkasa Pura II, selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan pengusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Angkasa Pura II telah mengelola 20 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Kertajati (Majalengka), Banyuwangi (Banyuwangi), Tjilik Riwut (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan), dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu), Jenderal Besar Soedirman (Purbalingga).

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar dividen kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program Corporate Social Responsibility.

3. Pengawasan.

Menurut Handoko (2016), pengawasan (*controlling*) adalah penemuandan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Effendi (2014) juga mengatakan bahwa pengawasan adalah fungsi manajemen yang paling penting karena suatu pekerjaan belum dikatakan sempurna dan berhasil tanpa adanya pengawasan.

Pengawasan diperlukan untuk memastikan apakah terdapat kerusakan atau permasalahan yang timbul, jika terdapat permasalahan yang timbul maka fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan. Pengawasan fasilitas di lakukan oleh Unit Terminal Inspection Service dilakukan secara berkala setiap harinya hal ini dilakukan untuk memastikan setiap fasilitas bandara berfungsi dengan baik dan aman untuk digunakan agar terjadi *zero accident* sesuai dengan prinsip bandara.

4. Fasilitas

Menurut (Kotler P. 2016) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut (Daradjat, 2014), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dalam memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut (Nirwana, 2014) beberapa faktor yang mempengaruhi nilai fasilitas dalam suatu jasa, antara lain:

- a. Desain fasilitas.
- b. Nilai Fungsi
- c. Estetika
- d. Kondisi mendukung
- e. Peralatan penunjang

Terminal Inspection Service (TIS) yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri No 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, yang dimana PM No 178 Tahun 2015 ini menyatakan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara pasal 2 ayat (2). Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 meliputi:

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in; imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, pelayanan bagasi.
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang yang meliputi pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir; fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

5. Terminal Inspection Service

Terminal Inspection Service (TIS) adalah salah satu unit PT. Angkasa Pura II yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit *Terminal Inspection Service*. Dalam kesehariannya karyawan TIS melakukan pengecekan fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.

Terminal Inspector Services atau TIS ialah salah satu staff bandara yang bertugas melakukan pengawasan serta memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, jika rusak atau tidak berfungsi bisa ditindaklanjuti, semangat melayani pengguna jasa bandara. Bagian ini juga mengecek fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, seperti check in area, suhu AC, antrian check-in counter, x-ray, conveyor belt, FIDS, layanan komputer dan internet corner yang ada di bandara, dsb.

Tugas sebagai *Terminal Inspector Service*:

- a. Melaporkan dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas bandara
- b. Memastikan fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik
- c. Melakukan pengawasan dan operasional terminal agar dapat bisa berjalan dan digunakan sesuai dengan ketentuan Semangat melayani pengguna jasa bandara.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Peran Unit *Terminal Inspection Service* Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas *Landside* Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, uji validitas data dan teknik analisis data pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan uji validitas data menggunakan triangulasi, bahan referensi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan semua data yang diperoleh peneliti selama berada di Unit *Terminal Inspection Service* dalam pelaksanaan pengawasan terhadap fasilitas *landside* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Temuan penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan akan disajikan dalam bab ini. Data yang telah direduksi kemudian akan dianalisis dan didiskusikan sebagai berikut :

1. Hasil Observasi di Unit *Terminal Inspection Service* Terhadap Fasilitas *LandSide* Di bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Petugas yang bertugas memberikan pelayanan jasa atas kebutuhan pengguna jasa yang akan melakukan keberangkatan di area Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Tidak hanya sekedar melakukan pelayanan yang biasa saja, namun menyediakan fasilitas yang di butuhkan pengguna jasa, setiap petugas memiliki strategi masing-masing dalam setiap pengoptimalan kinerja dengan tindakan pelayanan prima (*Service Excellent*) sebagai tolak ukur keberhasilan dan kemajuan petugas pelayanan terminal yang sudah tercantum dalam *Standard Operating Procedure* (SOP).

Dalam observasi yang dilakukan, peneliti melakukan pelayanan di unit Terminal, peneliti mengamati masih ada kejadian-kejadian yang terjadi di fasilitas *LandSide* yaitu di temukan nya *Lift* yang tidak berfungsi lagi dan suhu ruangan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Dan dari kejadian tersebut petugas Unit *Terminal Inspection Service* langsung mengkonfirmasi lewat HT atau Grup WA dengan melampirkan Area Fasilitas yang rusak

setelah laporan di terima oleh teknisis maka teknisi akan melakukan perbaikan dengan bukti foto, keterangan perbaikan dari fasilitas tersebut, setelah teknisi selesai memperbaiki maka petugas TIS harus melakukan pengecekan ulang terhadap fasilitas tersebut untuk memastikan fasilitas tersebut bisa digunakan kembali oleh pengguna jasa Bandar Udara Tjilik Riwut

2. Hasil Wawancara Kepada Petugas *Terminal Inspection Service* Di bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Hasil Wawancara pada penelitian ini di reduksi berdasarkan hasil mentah olahan verbatim wawancara agar terfokusnya keabsahan data wawancara yang di jawab dengan jawaban yang cenderung sama oleh 3 narasumber.

Adapun hasil wawancara pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Apa peran unit TIS di bandar udara tjilik riwut palangkaraya ?

Pak Aldo Selaku Assistant Manager Terminal And Landside Service Menjawab peran unit TIS dari segi pengawasan fasilitas sudah tertuang dalam PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang di bandar udara nah dari situ aja kita sudah mendapat pemastian bahwa peran terminal inspection service khusus nya di bidang pengawasan pelayanan fasilitas terus juga pengawalan PM 178 salah satu peran vital karena unit pengawas langsung dari kegiatan pengawasan fasilitas bandara ataupun fasilitas di terminal temen temen TIS langsung yang mengawasi jadi peran perannya salah satu peran vital, sarana komunikasi antar terminal itu temen-temen teknis contohnya kalau ada fasilitas yang rusak, kalau ada fasilitas yang kurang ataupun kalau ada fasilitas yang kira-kira kurang maksimal itu temen-temen TIS menjadi tombak pelaporan dari pengawasan terminal.

b. Apakah fasilitas yang ada sudah mencukupi kebutuhan penumpang pengguna jasa sesuai PM 178 Tahun 2015?

Pak Ryano Selaku Supervisor menjawab untuk saat ini fasilitas yang ada di bandar udara Tjilik Riwut belum sepenuhnya tersedia sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 seperti belum adanya fasilitas pembelian tiket dikarenakan semua sistem pembelian bandara Tjilik Riwut dilakukan secara online dan yang kedua fasilitas air minum tersedia di bandar udara Tjilik Riwut

c. Apakah semua fasilitas sudah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan PM 178 Tahun 2015?

Pak Zaki Selaku Officer menjawab pada dasarnya setiap fasilitas yang ada di bandara itu punya status standar jadi fasilitas yang ada itu seridaknya memang bisa digunakan secara praktis bagi penumpang yang ada di bandara semua aktifitasnya perlu fasilitas apa pasti sudah standar biasanya fasilitas untuk jangka umur pendek pasti ada pemeliharaan misalnya untuk tahun ini dari bagian unit IT ada pergantian layar monitor di check in karena sudah 3 tahun mulai layarnya buram tapi itu semua mau di gantitapi masih menunggu anggaran SDM.

PEMBAHASAN

Bagaimana Unit *Terminal Inspection Service* Dalam Melaksanakan Sistem Pengawasan Terhadap Fasilitas *Landside* Di Bandar Udara

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang di peroleh, maka disimpulkan bahwa Sistem Pengawasan yang di lakukan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) mengacu pada PM 178 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara dan mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) pengawasan fasilitas yang dilakukan secara berkala setiap harinya hal ini dilakukan untuk memastikan setiap fasilitas Bandara berfungsi dengan baik dan aman untuk di gunakan agar tidak terjadi *Zero Accident* sesuai dengan prinsip Bandara.

Pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya selalu didasarkan pada peran utama sebagai unit yang bertanggung jawab pada kenyamanan pengguna jasa Memberikan Fasilitas terbaik bagi kru, penumpang, personel darat, masyarakat dan institusi di Bandar Udara di seluruh area *LindSide*, termasuk kru, untuk memenuhi kenyamanan pengguna jasa, memenuhi standar regulasi penerbangan, baik fisik maupun mental. Unit Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Tidak hanya sekedar melakukan pengawasan fasilitas dan pengguna jasa namun juga dengan pelayanan yang menyediakan fasilitas yang di butuhkan pengguna jasa. Sebelum Petugas melakukan tugas nya terlebih dahulu melakukan *Brefing* setiap hari. sebelum semua petugas melakukan pekerjaan, Setelah selesai *Brefing* Petugas TIS langsung mengambil bagian Shift kerja masing-masing Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Hal tersebut ditinjau dari petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, yang selalu melakukan tugas dan tanggung jawab dengan mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP).

Bapak Aldo menyatakan bahwa “unit TIS sendiri dia mulai dari sisi darat yang pertama terminal, kemudian cangkupan sisi dari selasar sampai dengan posisi depan area sisi darat jadi cangkupannya luas sampai dengan fasilitas moda daratpun mereka awasin tapi kalau untuk bandara tjilik riwut sendiri dia cangkupannya mulai dari sisi darat sampai depan”. Dan menurut Bapak Riano yang menyatakan “petugas TIS melakukan pengecekan fasilitas di area terminal mulai dari area *drop zone area* terminal bandara, area toilet, area selasar, *airside*, mencangkup area *makeup* dan *berakdown*, sampai dengan area *pickup zone*”. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kawasan yang menjadi pengawasan oleh unit TIS di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu semua fasilitas yang berada pada sisi darat/*landside* mulai dari area selasar, *check-in*, ruang tunggu, sampai ke area *makeup, breakdown* sampai ke area *pickup zone*. Semua fasilitas yang ada di awasi oleh unit *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya memiliki beberapa pengawasan yaitu :

a. Pengawasan Fasilitas Penunjang Operasional Terminal

Prosedur dalam pengawasan peralatan penunjang operasional terminal yang tercantum dalam *standard operating procedure* Nomor 17.01.1.01 meliputi:

- 1) Melakukan pengawasan kelancaran arus penumpang, bagasi, dan semua fasilitas/peralatan penunjang operasi bandara di setiap sub terminal secara periodik, minimal 4x pada setiap shift.
- 2) Menuju posisi tugas dan melaksanakan inspeksi kesiapan kondisi fasilitas di terminal.

- 3) Melakukan pencatatan hasil temuan kondisi fasilitas yang tidak berfungsi normal ke dalam check list laporan.
- 4) Mengeksekusi fasilitas yang tidak layak pakai seperti kursi, Q-line, tempat sampah, karpet, standing sign dan sticker himbauan untuk di bawa ke gudang.
- 5) Melakukan perbaikan kesil terhadap kursi yang sudah tidak layak pakai.
- 6) Meraikan dan mengkoordinasikan pita pembatas (Q-Line) penumpang. Menyampaikan laporan hasil temuan terkait fasilitas yang tidak berfungsi kepada unit kerja terkait.
- 7) Mengkoordinasikan kepada mitra kerja perusahaan terhadap fasilitas yang sudah tidak berfungsi dan layak pakai.
- 8) Mengevaluasi jumlah kursi dan tempat sampah 1x setiap bulan.
- 9) Melaksanakan cek ulang terhadap kondisi fasilitas yang telah dilaporkan.
- 10) Melaporkan kembali fasilitas yang belum ditindaklanjuti kepada unit kerja terkait.
- 11) Membuat laporan harian tentang kondisi fasilitas yang sudah, sedang dan belum di tindaklanjuti .
- 12) Melakukan pengawasan terkait perjanjian kerja meliputi perbaikan, penambahan dan renovasi yang dilaksanakan oleh unit/instansi di terminal dan sisi darat bandar udara.
- 13) Mengajukan surat usulan pengadaan dari fasilitas yang rusak seperti: kursi, pita pembatas (Q-line), tempat sampah, karpet, standing sign dan sticker himbauan (Sesuai ketentuan RKA tahun berjalan).
- 14) Melaporkan dari hasil inspeksi tentang tidak berfungsinya (unserviceable) fasilitas/peralatan penunjang operasi bandar udara kepada unit kerja terkait.

Apa Saja Kendala-Kendala Dan Upaya Dari Unit *Terminal Inspection Service* Saat Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh unit TIS tentunya bisa menjadi penghambat dalam melakukan pengawasan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Menurut hasil penelitian lapangan (Observasi) bahwa petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) priode 01 Oktober sampai 30 Oktober 2022 di peroleh data bahwa petugas *Terminal Inspection Service* masih mengalami kendala, baik kendala pada berkordinasi antar divisi maupun kendala fasilitas yang masih kurang memadai dalam menghadapi pengguna jasa dan kendala jumlah personel yang berjumlah 3 orang berikut ini adalah beberapa kendala yaitu :

1. Kendala SDM (Sumber Daya Manusia) Kurang nya SDM yang membuat petugas TIS dapat mengalami tekanan seperti kejenuhan, kelelahan yang diakibatkan fasilitas yang masih sering rusak di tambah personil yang begitu sedikit berjumlah 3 orang tentunya perlunya anggaran Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memperbaiki ini semua, tetapi saat ini anggaran belum cukup untuk memperbaiki semua fasilitas dan kekurangannya personil. Kendala yang dihadapi oleh unit TIS di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu kekurangan personil unit TIS yang mengakibatkan sedikit kurang maksimal dalam pengawasan fasilitas di Bandar Udara pada saat jam-jam sibuk bandara. Mendisiplinkan pengguna jasa disisi terminal itu biasanya dua kali dalam satu bulan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) mengadakan rapat atau *meeting* internal dan external terkait dengan proses kerja di *airside*, seperti ketertiban dan lainnya. Apabila terdapat pelanggaran disisi udara atau *airside*, maka unit *Terminal Inspection Service* (TIS) memanggil langsung yang bersangkutan ke kantor, kemudian membuat berita acara yang akan di laporkan kepada

OTBAN (otoritas bandara).

2. Kurangnya kompetensi staff Unit Terminal Inspection Service Dalam menanggulangi kurangnya kompetensi Unit TIS perlu langkah-langkah upaya dengan melalui pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi yang merupakan salah satu pendekatan dalam pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada hasil akhir pelatihan yang dirancang untuk mengembangkan kemampuan dan ketrampilan secara khusus, untuk mencapai hasil kerja yang berbasis target kerja (performance target) berbagai pekerjaan dan jabatan serta dapat melalui adanya kesempatan bagi personel untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan secara berkala dan terprogram yang berkesinambungan serta penetapan program penyediaan/kebutuhan jumlah SDM yang jelas. Peningkatan kinerja sumber daya manusia dapat memperbaiki sistem dan lingkungan kerja serta pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi hendaknya diperlukan dukungan dan pertimbangan-pertimbangan seperti komitmen yang tinggi dari unit kerja dan penyediaan anggaran atas pembinaan sumber daya manusia yang berkesinambungan, terpeliharanya keselarasan antara kebutuhan pendidikan dan pelatihan serta kebutuhan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Untuk itu pengembangan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat mendukung keberhasilan kinerja kebandarudaraan. Salah satu diklat yang diikuti oleh Unit TIS yaitu Diklat Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, dengan peningkatan kompetensi ini diharapkan peserta diklat mampu meningkatkan wawasan, kebandarudaraan dan mampu mengembangkan alternatif untuk memaksimalkan pelayanan. Kegiatan ini dilakukan secara online melalui zoom meeting yang diadakan oleh Angkasa Pura II dan untuk pelaksanaan diklat biasanya diadakan 1 kali dalam setahun yang diikuti oleh supervisor. Kegiatan diklat ini juga diharapkan mampu memberikan stimulus kepada parapeserta diklat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di Bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Unit *Terminal Inspection service* bertugas melakukan pengawasan fasilitas di bandar udara, bertugas melakukan pengecekan terhadap kebersihan area bandar udara, melakukan penginputan level of service sesuai dengan PM 178 Tahun 2015. Petugas TIS melakukan pengecekan mulai dari area terminal, drop zone, area toilet, area selasar, mencakup area makeup dan break down sampai dengan area pick up zone. Semua fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut sudah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan PM 178 Tahun 2015. Sistem pelaporan fasilitas rusak yang dilakukan oleh petugas unit TIS yaitu petugas TIS melakukan pelaporan dengan HT atau dengan Group WhatsApp dengan melampirkan foto keterangan kerusakan dan melampirkan area fasilitas yang rusak kepada unit terkait, setelah laporan diterima oleh teknisi terkait maka teknisi akan melakukan perbaikan dengan bukti foto dengan keterangan perbaikan dari fasilitas tersebut, setelah teknisi selesai dengan memperbaiki maka petugas TIS harus melakukan

pengecekan ulang terhadap fasilitas tersebut untuk memastikan fasilitas tersebut bisa digunakan kembali oleh pengguna jasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

2. Kendala yang dihadapi oleh petugas unit TIS yaitu kurangnya pengawasan atau pengecekan fasilitas-fasilitas yang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang mengakibatkan beberapa fasilitas mengalami kerusakan kekurangan ditambahnya kurang personil pada unit TIS, sehingga kurangnya maksimalnya pengawasan yang dilakukan pada saat jam-jam sibuk Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala petugas unit TIS yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya manusia unit TIS dengan maksimal untuk mengawasi fasilitas bandara pada saat jam-jam sibuk bandara.

SARAN

1. Meskipun petugas unit Terminal Inspection Service sudah baik dalam melakukan pengawasan fasilitas sudah mengikuti SOP dan PM 178 Tahun 2015 tetapi untuk supervisor harus tetap melakukan pengawasan kepada bawahan secara berkala dan melakukan briefing di setiap memulai dan sesudah melakukan pekerjaan dan selalu mengevaluasi hasil kerja harian untuk peningkatan kinerja petugas unit Terminal Inspection Service.
2. Bagi petugas unit Terminal Inspection Service harus selalu berpedoman dengan SOP dan PM 178 Tahun 2015 dalam melakukan pengawasan fasilitas di bandar udara sehingga pelayanan pengguna jasa bandar udara selalu terawasi dan bisa menunjang operasional penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M. dkk. 2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Abdurrahman, M.S., Purnomo, R., Jati, E.P. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Otonom dan Internal Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Performance*. Vol26 (2), hal 66-76.
- Angkasa pura II. *Tentang Angkasa Pura II*. (Online). <https://angkaspura2.co.id/id> , 16 Agustus 2022.
- ANNISA, S. N. (2019). *Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA).
- Asawalli, A. H. (2020). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standart Operational Procedure (Sop) Pt Angkasa Pura Ii Di Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA).
- Daradjat, Zakiah, 2012, *Ilmu Pendidikan Islam*, Cet. X, Jakarta: Bumi Aksara.

- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta : BPF
- Iman Indra, Siswandi. 2009. *Aplikasi Manajemen Perusahaan*. Edisi kedua. Jakarta: Mitra Wicana Media.
- James L. Gibson, et.al., 2012. *Organization: Bbehaviour, Structure, Processes*. 14th Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc
- Kotler dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga. p125
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nirwana. (2014). *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta.
- Peraturan Menteri No 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengga Jasa bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No Pm 77 Tahun 2017 Tentang Perizinan Lisensi Dan Rating Personel Operasi Pesawat Udara Dan Personel Penunjang Operasi Pesawat Udara Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi.
- RAMADHAN, W. (2020). *Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura Ii (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Ramona Ingrid, A. (2021). *Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pengawasan Fasilitas Area Landside Pt Angkasa Pura Ii (Persero) Selama Pandemi Covid-19 Dibandar Udara Internasional Supadio Pontianak* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA).
- Resky, M., & Simarmata, J. (2014). Fungsi Dan Kelemahan Unit Operasi Pelayanan Di Bandara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 1(1), 1-8.
- Saragih, R. N., & Dyahjatmayanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tabaru, M. Y., Rumapea, P., & Tampongangoy, D. (2016). Fungsi Pengawasan Terhadap Keselamatan Penerbangan Bandara Udara (Studi Di Bandara Udara Kuabang Kao. Kab. Halmahera Utara). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(038).

Wikipedia. Bandar Udara Tjilik Riwut. https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Tjilik_Riwut , 20 Juli 2022.