

Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Dwi Andika

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : dwiandikadika999@gmail.com

Aditya Dewantari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: aditya.dewantari@sttkd.ac.id

Abstrak: Bandar udara merupakan prasarana transportasi udara yang di dalamnya tersedia berbagai fasilitas untuk melayani pergerakan pesawat, penumpang, barang dan kargo. *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit kerja yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan terhadap seluruh fasilitas yang berada di area *Land Side* Bandar Udara yang mencakup, terminal bandar udara, *Curb/trotoar*, *Parking Area*, dan gedung terminal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan kendala yang dihadapi petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Penelitian ini menggunakan Analisis data bersifat induktif/kualitatif. Metode yang dipakai untuk penelitian ini yaitu metode dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan, mulai dari 01 Februari 2023 sampai dengan 01 Maret 2023 di unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kinerja petugas Terminal Inspection Service (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya terkait pengawasan fasilitas pada area terminal selalu melaksanakan tugas pengawasan yang disesuaikan dengan acuan Standar Operasional yang berlaku pada area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya serta Kendala yang di hadapi petugas Terminal Inspection Service (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas yaitu sumber daya manusia yang perlu di tambah pada bagian unit Terminal Inspection Service (TIS) yang menyebabkan adanya peningkatan jam operasional petugas dalam melakukan pengawasan fasilitas oleh petugas Terminal Inspection Service (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Kata Kunci : Kinerja, *Terminal Inspection Service* dan Pengawasan Fasilitas.

Abstract; *The airport is an air transportation infrastructure in which various facilities are available to serve the movement of aircraft, passengers, goods and cargo. Terminal Inspection Service (TIS) is a work unit tasked with carrying out controlling of all facilities in the Airport Land Side area which includes airport terminals, curbs/sidewalks, parking areas, and terminal buildings. The purpose of this study was to determine the performance of Terminal Inspection Service (TIS) officers in controlling facilities at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport Terminal and the obstacles faced by Terminal Inspection Service (TIS) officers in monitoring facilities at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport Terminal.*

This study uses inductive/qualitative data analysis. The methods used for this study were documentation, observation, and interviews with Terminal Inspection Service (TIS)

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 2, 2023; September 02, 2023

*Corresponding author, e-mail address

officers at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport. This research was conducted for 1 month, starting from 01 February 2023 to 01 March 2023 at the Terminal Inspection Service (TIS) unit of Tjilik Riwut Palangkaraya Airport.

The results of the research carried out can be concluded that the performance of Terminal Inspection Service (TIS) officers at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya, related to controlling facilities in the terminal area, always carries out supervisory duties according to the operational standards that apply to the terminal area of Tjilik Riwut Palangkaraya Airport and the constraints faced by Terminal Inspection Service (TIS) officers in controlling facilities, namely human resources who need to be added to the Terminal Inspection Service (TIS) unit which causes an increase in operational hours for officers in carrying out controlling facility by Bandar Terminal Inspection Service (TIS) officers Air Tjilik Riwut Palangkaraya.

Keywords: *Performance, Terminal Inspection Service and Controlling Facility.*

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana transportasi udara yang di dalamnya tersedia berbagai fasilitas untuk melayani pergerakan pesawat, penumpang, barang dan kargo. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan bahwa bandar udara adalah suatu kawasan di darat dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Salah satu bandar udara di Indonesia adalah Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang di mana bandar udara ini di kelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) .

Bandar Udara merupakan suatu Prasarana Transportasi untuk mendukung Moda Transportasi di bidang penerbangan. Bandar Udara adalah suatu tempat untuk pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat (Manihing dan Suprpti, 2017). Bandar Udara juga memiliki fungsi sebagai tempat bongkar muat barang, tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi serta tempat naik turunnya penumpang yang telah menggunakan jasa penerbangan atau transportasi udara lainnya (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara).

Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit kerja yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan terhadap seluruh fasilitas yang berada di area *Land Side*/sisi darat Bandar Udara yang mencakup, terminal bandar udara, *Curb*/trotoar, *Parking Area*, dan gedung terminal. Sebelum Bandar Udara mulai beroperasi, petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* harus memastikan atau mengecek terlebih dahulu apakah seluruh fasilitas yang berada di area *Land Side* (sisi darat) sudah siap untuk beroperasi atau belum, karena jika ada salah satu fasilitas yang bermasalah, maka akan sangat berpengaruh terhadap proses operasional Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan bisa juga beresiko terhadap kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja petugas *Terminal Inspection Service* banyak penelitian yang menunjukkan keterkaitannya antara petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dengan fasilitas yang tersedia di bandar udara seperti hal nya dengan hasil penelitan yang di paparkan oleh salah satu penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi Fasilitas yang dilakukan petugas *terminal inspection* sudah maksimal dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan hasil kinerja dalam meningkatkan kepuasan penumpang adanya hasil yaitu Ha, ditolak dan Ho, diterima jadi dalam hal ini kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) berpengaruh pada kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (Agustina 2018). Dari hasil penelitian terdahulu bisa di lihat bahwa kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) berhubungan dengan pengawasan dari fasilitas yang tersedia di Bandar Udara.

Berdasarkan hasil observasi pada bulan Agustus sampai September 2022 peneliti menemukan bahwa terdapat tiga petugas yang bertugas di *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, peneliti menemukan juga bahwa kinerja dari petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) berhubungan dengan pengawasan fasilitas yang tersedia pada area *land side and terminal* dalam menjaga fungsi dari fasilitas yang di sediakan oleh Bandar Udara guna menciptakan kepuasan dari penumpang. Dari observasi tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana bentuk dari pengawasan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang di lakukan terhadap fasilitas Bandar Udara. Dari latar belakang observasi dan kajian penelitian terdahulu yang banyak menjelaskan terkait kinerja dari *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap fasilitas, namun belum ada yang menjelaskan bagaimana kaitannya tentang kinerja *Terminal inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Bandar Udara. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana “Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service* (Tis) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya”.

LANDASAN TEORI

1. Kinerja

Kinerja serta fungsi pada unit Terminal Inspection Service yaitu menjalankan fungsi dan tugas untuk tercapainya *Level of service* sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi:

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah

Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

2. Indikator Kinerja

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbins, 2016). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

3. *Terminal Inspection Service* (TIS).

Menurut Resky (2014) petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) bertugas untuk mengawasi kondisi terminal dan fasilitas baik di dalam maupun di luar termasuk fasilitasnya seperti AC (*air conditioner*), pembuangan sampah, kebersihan lantai termasuk toilet, ATD (*automatic door*), eskalator, kebersihan ruang tunggu, *trolley*, petugas porter dan lain-lain. Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelancaran penggunaan *trolley* baik di ruang tunggu maupun kedatangan.

4. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan (Hidayah, 2016). Effendi (2014) mengemukakan bahwa pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apa pun kegiatan pekerjaan tanpa adanya dilaksanakan pengawasan pekerjaan itu tidak dapat dikatakan berhasil. Sedangkan menurut Fahmi (2014) pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi suatu organisasi.

5. Fasilitas Terminal Penumpang

Menurut Undang-Undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan dalam pasal 219 ayat 1 menyatakan bahwa setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud meliputi penyediaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk menunjang kegiatan penumpang di bandar udara. Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara sebagai berikut

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang.
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah

6. Gedung Terminal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 2005 Terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

7. Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Berdasarkan data dari web resmi dari PT Angkasa Pura II. Bandar Udara Tjilik Riwut (bahasa Inggris: Tjilik Riwut Airport) (IATA: PKY, ICAO: WAGG) dikenal juga Bandar Udara Palangkaraya, sebelumnya bernama 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. Dan 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 oleh 45m (10 ft × 148 ft) dan penambahan landasan sepanjang 3.000m. Dan akan dibangun juga terminal baru Bandar Udara Tjilik Riwut dengan luas 20.553m persegi dengan tingkat dua dan dapat menampung penumpang sebanyak lebih dari 1000 orang. Bandar Udara Tjilik Riwut diusulkan menjadi bandara internasional.

8. *Standar Operating Procedure*

Sailendra (2015) menyatakan “*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”. Sedangkan Budihardjo (2014) menyatakan *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.” Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standard Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service (Tis)* Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, keabsahan data, dan teknik analisis data. Pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik triangulasi teknik, dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan terkait kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal dan kendala yang dihadapi petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya sebagai berikut :

1. Hasil Wawancara

Menyatakan bahwa kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* dalam melaksanakan pengawasan Fasilitas yaitu sesuai dengan Standard Oprasional yang berlaku di bandara dan di terapkan dalam kegiatan pengawasan oleh petugas yang bertugas dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas *Terminal Inspection Service (TIS)*. Kendala yang di hadapi saat melaksanakan pengawasan yaitu terkait kurangnya sumberdaya manusia yang bertugas sebagai petugas *Terminal Inspection Service (TIS)*.

Tugas dan wewenang petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu salahsatunya melaksanakan inspeksi pengawasan fasilitas yang tersedia di area terminal bandara, termasuk fasilitas penumpang yang ada dan melakukan perawatan terkait fasilitas tersebut serta berfatokan terhadap Standard Operasional yang ada. Kendala yang di hadapi dalam melaksanakan pengawasan yaitu terkait kebutuhan fasilitas pendukung yang di gunakan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dan yang paling riaskan yaitu terkait kurangnya Sumberdaya Manusia pada unit Operasional

Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pelaksanaan pengawasan di atur dalam Standar Oprasional dan di laksanakan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melaksanakan pengawasan pada area terminal Bandar Udara. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pengawasan yaitu terkait dengan pembaharuan fasilitas yang belum di laksanakan, yang menyebabkan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus bekerja dengan ekstra dalam melaksanakan tugasnya disamping kurangnya Sumberdaya Manusia pada unit *Operasional Landside*.

2. Hasil Observasi

Pelaksanaan observasi yang di laksanakan oleh peneliti yaitu untuk pengetahui terkait pelaksanaan indikator kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang di antaranya:

- a. Kualitas dan Kuantitas
- b. Ketepatan Waktu
- c. Efektivitas
- d. Kemandirian

3. Hasil Dokumentasi.

Standar Operasional Prosedur petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu Nomor 17.01.1.01 Tahun 2020 dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Menuju posisi tugas dan melaksanakan inspeksi kesiapan kondisi fasilitas di terminal dengan mengacu kepada Standard Pelayanan *Airport Service*
- b. Menyampaikan laporan hasil temuan terkait fasilitas yang tidak berfungsi kepada unit kerja terkait
- c. Membuat laporan harian tentang kondisi fasilitas yang sudah, sedang dan belum ditindak lanjuti
- d. Melakukan pencatatan hasil temuan kondisi fasilitas yang tidak berfungsi normal ke dalam check list laporan.

PEMBAHASAN

Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Kinerja merupakan kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) pada Bandar Udara Tjilik

Riwut Palangkaraya, berpedoman terhadap Standar Operasional kerja unit *Oprasional Lanside and Terminal Section* dengan di dasari pada PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, dengan tujuan tercapainya *Level Off Service*.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya berpatokan terhadap SOP yang ada dalam pelaksanaan klerja pengawasannya agar terukur dan terlaksana.

Dalam indikator kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* terkait pengawasan fasilitas pada area terminal pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan nya yang di antaranya:

a. Kualitas dan Kuantitas

Kualitas kerja merupakan suatu penilaian terhadap kuantitas kerja yang di dapat di selesaikan oleh petugas dalam melaksanakan kinerjanya terhadap tugas dan wewenangnya, penilaian kualitas kinerja dapat dikatakan baik jika pelaksanaan kerjanya dapat di selesaikan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku, begitupun dengan kualitas kerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dapat di lihat dari tercapainya atau tidaknya *level off service* yang sesuai dengan Standard Operasional unit *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berarti terkait efektivitas kerja yang dapat di selesaikan tanpa mencampuri pekerjaan yang lain sehingga dapat menciptakan tingkat kerja yang baik. Petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dalam melaksanakan kinerjanya terhadap pengawasan selalu melaksanakan dan berpatokan pada waktu kerja sesuai dengan tugas kerja yang harus di laksanakan sesuai dengan Standard Operasional

c. Efektivitas

Efektivitas kerja merupakan bentuk dari suatu pemanfaatan atau pengelolaan sumberdaya dengan baik dan sesuai dengan tempatnya, seperti halnya di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dalam pelaksanaan pengawasan fasilitas terminal Bandar Udara di laksanakan oleh petugas *Terminal Inspection Service* unit oprasional.

d. Kemandirian

Kemandirian petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dapat di artikan bahwa setiap orang atau petugas yang bertugas dapat melaksanakan kinerjanya dengan baik dan benar serta sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa ada campur tanga pihak lain dalam pelaksanaannya. Para petugas *Terminal Inspection Service (TIS)* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dalam menjalankan tugasnya disesuaikan dengan Standard Operasional

Kendala yang dihadapi petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya terdapat kendala dalam pelaksanaan kerja pengawasannya tepatnya pada area terminal Bandar Udara, petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melaksanakan pengawasan fasilitas terhambat beberapa kendala yang di hadapi oleh petugas yang bertugas. Hal tersebut di perkuat dengan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti, pada petugas unit *Airport Operational Lanside and Terminal* yang di tempatkan pada bagian unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang memiliki jabatan sebagai *Lanside Service officer* menyebutkan bahwa kendala yang di hadapi petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya yaitu perlunya penambahan jumlah Sumber daya Manusia pada bagian unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang dimana pada saat ini hanya terdapat satu orang petugas dengan jabatan supervisor dan dua orang petugas yang memiliki jabatan *staff terminal inspection service* yang seharusnya pada setiap Bandar Udara sekurang kurangnya harus terdapat 4 (empat) *supervisor terminal inspection service* dan 4 (empat) *staff terminal inspection service*.

Kurangnya sumber daya manusia ini menyebabkan peningkatan jam oprasional bagi petugas yang melakukan pengawasan seluruh fasilitas yang ada pada area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Maka dari itu perlu untuk melakukan penambahan jumlah dari petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu sejumlah 3 (tiga) orang dengan jabatan *supervisor terminal inspection service* dan 2 (dua) orang petugas dengan jabatan *staff terminal inspection service* supaya pealaksanaan pengawasan terhadap fasilitas yang terdapat di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya bisa lebih optimal dalam pelaksanaan pengawasan fasilitasnya.

KESIMPULAN

1. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya terkait pengawasan fasilitas pada area terminal pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya selalu melaksanakan tugas pengawasan yang disesuaikan dengan acuan Standar Operasional yang berlaku pada area terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya
2. Kendala-kendala yang di hadapi petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu sumber daya manusia yang perlu di tambah pada bagian unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang menyebabkan adanya peningkatan jam operasional petugas dalam melakukan pengawasan fasilitas oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

SARAN

1. Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja petugas *Airport Operational Lanside and Terminal*, maka institusi perlu untuk memberikan apresiasi berupa penghargaan kepada pegawai yang selalu taat dan semangat ketika bekerja dalam melakukan inspeksi lapangan terhadap pengawasan fasilitas terminal Bandar Udara.
2. Menjaga dan mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan baik antara narasumber dan peneliti, sebab penelitian ini mampu dilaksanakan juga karena sebagian dari keterangan yang diberikan oleh pihak terkait dan juga karena bersifat kualitatif. Dengan demikian, data yang berhasil dikumpulkan merupakan hasil interaksi yang terjalin dengan baik antara peneliti dan narasumber itu sendiri

DAFTAR PUSTAKA

- AJ Uatkutu, A. M. R. I. L. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Dewi, A. D. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan Kesebelas). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mudrikah, E. (2019). Analisis Pelayanan Petugas Terminal Inspection Pada Perusahaan PT. Angkasa Pura I Dalam Menunjang Pelayanan Bagian Sisi Darat Di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ramadhan, W. (2020). Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Terminal Inspection Service Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. 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 Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Resky, M. (2014). Fungsi Dan Kelemahan Unit Operasi Pelayanan Di Bandara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*.
- Robbins (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gaya Media,
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sobri, R. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- PT. Angasa Pura II. 2020 Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya di akses dari https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/30-bandara-tjilik-riwut. Pada tanggal 02 November 2022
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 2005 Terminal Penumpang di akses dari https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2005/km_no_20_tahun_2005.pdf. Pada tanggal 01 November 2022
- Undang-Undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan dalam pasal 219 ayat 1 di akses dari https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_1.pdf. Pada tanggal 01 November 2022
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar.