

# ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT TERMINAL SERVICE OFFICER DALAM PELAKSANAAN *DELAY SERVICE* DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI, BALI

<sup>1</sup>Priambudi Dary Riliandra, <sup>2</sup>Syifa Fauziah, ST

<sup>1)</sup>Manajemen Transportasi Udara  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[20090643@students.sttkd.ac.id](mailto:20090643@students.sttkd.ac.id)

<sup>2)</sup>Manajemen Transportasi Udara  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[syifa.fauziah@sttkd.ac.id](mailto:syifa.fauziah@sttkd.ac.id)

## Article history:

Received July 10, 2024

Revised July 12, 2024

Accepted July 12, 2024

## Abstract

I Gusti Ngurah Rai Airport in Denpasar, Bali, is one of the busiest airports in Indonesia. The high volume of passengers has the potential to cause issues such as flight delays. Handling these delays requires serious attention, which falls under the responsibility of various airport units, one of which is the terminal service officer (TSO) unit. This research aims to analyze the standard operating procedures (SOP) implemented by the TSO unit in handling delays at the domestic terminal of I Gusti Ngurah Rai Airport by understanding the existing SOPs. This research employs a descriptive qualitative approach. The data used includes both primary and secondary data. Primary data is obtained from observations and interviews, while secondary data comes from SOPs, photos, and regulations related to the issues being studied. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. To test the validity of the data, triangulation techniques are used.

**Keywords:** terminal service officer, SOP, delay

## Pendahuluan

Transportasi udara memiliki peranan vital dalam mendukung perekonomian suatu negara, dengan menyediakan jasa pengangkutan manusia dan barang baik dalam negeri maupun antar negara. Transportasi udara adalah bagian penting dari sistem penerbangan yang mencakup berbagai aspek seperti pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, dan elemen-elemen lainnya [1]. Di Indonesia, industri penerbangan telah mengalami kemajuan signifikan, yang terlihat dari bertambahnya maskapai penerbangan dan pembangunan bandar udara di berbagai daerah.

Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan yang digunakan untuk kegiatan mendarat dan lepas landas pesawat udara, serta proses naik turun penumpang dan bongkar muat barang [1]. Salah satu bandara tersibuk di Indonesia adalah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Denpasar, Bali, yang merupakan bandara dengan tingkat kesibukan terbesar kedua setelah Bandara Soekarno-Hatta. Per Agustus 2023, tercatat sebanyak 1.132.174 penumpang internasional dan 891.080 penumpang domestik yang menggunakan bandara ini. Seiring dengan tingginya volume penumpang, Bandara I Gusti Ngurah Rai menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah keterlambatan penerbangan (*delay*).

Keterlambatan ini seringkali menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 1 Oktober 2023, maskapai AirAsia dengan nomor penerbangan QZ-7515 tujuan Jakarta mengalami keterlambatan yang signifikan. Tentu saja keterlambatan ini memicu kekecewaan dan ketidakpuasan penumpang serta menyebabkan kerusakan fasilitas di area keberangkatan domestik.

Masalah keterlambatan penerbangan memerlukan penanganan yang serius dan terkoordinasi, melibatkan berbagai unit kerja di perusahaan penerbangan, termasuk Unit *Terminal Service Officer*

(TSO). TSO unit yang sangat berpengaruh dalam operasional bandara, bertugas mengawasi, memantau, mengontrol, dan melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk menjaga fasilitas dan aliran (*flow*) penumpang di area terminal dan sisi darat bandar udara. TSO memiliki tugas penting dalam memastikan kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal [3].

Penelitian ini akan menganalisis SOP yang diterapkan oleh unit TSO dalam pelaksanaan penanganan keterlambatan. Penelitian dilakukan di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali dalam waktu waktu 2 bulan, yakni dari 15 Agustus hingga 15 Oktober 2023. Dengan memahami dan menganalisis SOP yang ada, diharapkan dapat ditemukan cara-cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga dapat meminimalisir dampak keterlambatan (*delay*) terhadap penumpang dan operasional bandara secara keseluruhan.

## Kajian Teoritis

**Bandar udara.** Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan 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 antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya [1]. Bandar udara terdiri dari dua bagian, yaitu sisi *airside* dan sisi *landside*. Sisi *airside* mencakup area yang dimulai dari pemeriksaan imigrasi, ruang tunggu penumpang/*boarding gate*, apron, hingga *taxiway* dan *runway*, yang tidak dapat diakses oleh umum. Sementara itu, sisi *landside* adalah area publik yang mencakup tempat parkir kendaraan, terminal bandara, serta area naik dan turun penumpang.

**Standar operasional prosedur.** Standar operasional prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar [2]. Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan secara rinci atau standar yang tetap terkait dengan aktivitas kerja berulang yang dilakukan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang dapat memperbaiki proses kerja, menjadi pedoman bagi karyawan baru, mengurangi biaya, membantu pengawasan, dan mewujudkan koordinasi yang baik antar berbagai departemen dalam perusahaan. SOP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, konsistensi, kualitas, dan meminimalisasi kesalahan dalam berbagai proses kerja, baik dalam konteks produksi, administrasi, maupun pelayanan publik.

**Keterlambatan (*Delay*).** Dilihat dari (Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan) Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Suatu kejadian dimana terdapat perbedaan 5-10 menit waktu keberangkatan/kedatangan dengan yang dijadwalkan di tiket pesawat maka kejadian tersebut merupakan suatu kejadian keterlambatan.

Keterlambatan penerbangan dapat menimbulkan berbagai kerugian [4], antara lain:

- a. Bagi penumpang, menyebabkan ketidaknyamanan perjalanan, suasana hati yang buruk, serta kerugian waktu dan ekonomi.
- b. Bagi bandara, mempengaruhi operasional normal bandara.
- c. Bagi maskapai, membuat manajemen tidak sesuai penjadwalan, berdampak pada kerugian ekonomi yang besar, serta mempengaruhi reputasi maskapai.

**Terminal service officer (TSO).** Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat 8), TSO mempunyai tugas yang diantaranya mengawasi, memantu, mengontrol dan melakukan koordinasi kepada unit terkait dalam menjaga fasilitas di area terminal dan sisi darat Bandar Udara, untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. TSO merupakan salah satu petugas bandar udara yang bertugas memeriksa dan memastikan fasilitas

terminal (bandara) berfungsi dengan baik. Jika mereka mogok atau tidak berfungsi, mereka akan segera diikuti.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kalimat atau kata. Alasan menggunakan desain penelitian kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini menjelaskan tentang prosedur penanganan *delay* oleh unit TSO serta hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan prosedur penanganan tersebut. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [5].

Dalam penelitian ini, peneliti menjadi instrumen utama. Peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utamanya adalah manusia atau peneliti itu sendiri [6]. Dalam tradisi kualitatif, peneliti harus menggunakan diri mereka sebagai instrumen, mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data.

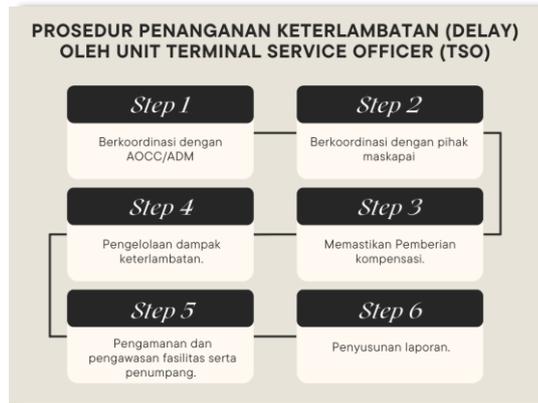
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk menggambarkan atau menginterpretasikan data yang bersifat kata-kata, gambar, atau simbol yang diperoleh dari penelitian kualitatif. Teknik ini tidak bertujuan untuk membuat generalisasi atau kesimpulan yang berlaku untuk umum, melainkan hanya untuk memahami fenomena, peristiwa, atau aktivitas sosial yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh. Proses analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dilakukan menggunakan empat tahapan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses penanganan oleh unit TSO terhadap *delay* serta memastikan apakah unit TSO sudah melaksanakannya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat standar operasional prosedur di bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali tentang penanganan terhadap situasi keterlambatan *delay* oleh unit TSO serta untuk mengetahui apakah terdapat kendala/hambatan yang di alami dalam pelaksanaannya. Dokumentasi dilakukan untuk mendukung data yang telah di peroleh dari hasil wawancara serta observasi yang telah di lakukan. Adapun dokumen terkait yang di gunakan yaitu berupa foto-foto kegiatan penanganan situasi keterlambatan yang dilakukan oleh TSO serta dokumen berupa regulasi yang mengatur standar operasional prosedur unit TSO.

**Prosedur terkait penanganan *delay* yang diterapkan oleh *terminal service officer* dalam menangani situasi keterlambatan pada maskapai di terminal domestik Bandar Udara internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.** Berdasarkan SOP yang ditetapkan oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tersebut keterlambatan termasuk kedalam kendala operasional yang butuh penanganan lebih lanjut, agar kelancaran operasional dapat terjaga dan flow penumpang tidak terhambat. Berikut prosedur dalam penanganan keterlambatan oleh unit TSO:



**Gambar 1. Prosedur penanganan keterlambatan unit TSO**

1. TSO melakukan koordinasi awal dengan kepala AOCC, khususnya dengan ADM, untuk memperoleh informasi yang diperlukan terkait keterlambatan. Koordinasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab dan estimasi waktu keterlambatan, serta menentukan langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Setelah memperoleh informasi dari AOCC, TSO berkoordinasi dengan maskapai yang mengalami keterlambatan. Informasi mengenai durasi keterlambatan sangat penting untuk mencegah kepadatan di area terminal. Maskapai juga harus memberi informasi yang akurat dan cepat mengenai jadwal keberangkatan yang baru.



**Gambar 2. Petugas TSO berkoordinasi dengan unit maskapai**

3. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 tahun 2015 tentang Keterlambatan Penerbangan, TSO harus memastikan bahwa penumpang telah menerima kompensasi dan ganti rugi yang sesuai. Koordinasi dengan maskapai sangat penting untuk mengelola proses kompensasi ini agar berjalan lancar dan sesuai regulasi.
4. TSO bertanggung jawab untuk menghitung jumlah penerbangan yang kemungkinan akan terdampak oleh keterlambatan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa area terminal tidak menjadi terlalu penuh atau sesak. TSO kemudian melakukan koordinasi dengan maskapai dan AOCC/ADM/Supervisor untuk mengatur ruang dan waktu penumpang.
5. TSO berkoordinasi dengan petugas keamanan bandara (Avsec) untuk menjaga keamanan dan pengawasan terhadap fasilitas dan penumpang. Langkah ini diambil untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya insiden yang tidak diinginkan.
6. Setelah penanganan keterlambatan selesai, TSO membuat laporan untuk mendokumentasikan

seluruh kejadian dan langkah-langkah yang telah diambil. Laporan ini diserahkan kepada ADM untuk evaluasi lebih lanjut. Evaluasi tersebut digunakan untuk memperbaiki prosedur penanganan di masa mendatang.

**Tabel 1. Laporan harian unit TSO**

Waktu	Uraian Kegiatan	Keterangan
19.00	Serah Terima Shift Pagi	Melaksanakan Apel Malam
19.30	Area Pengawasan: Boarding Gate Domestik	Kondisi umum: - Queline Masih Tersedia - <b>Flight Delayed Gate 3 8B5113 DPS-CGK STD: 18.45 ETD:23.50 Total Pax 174 dan sudah mendapatkan Refreshment</b> <b>Due to operational reason</b> <b>Pax Standby di gate 3 situasi sudah kondusif</b>
20.30	Area Pengawasan: Check-In Domestik	Kondisi umum: - Flow penumpang landai dan lancar - Fasilitas penunjang operasional berjalan normal - FIDS berfungsi - Self Check-In normal
21.00	Area Pengawasan: Baggage Claim Kedatangan Domestik	Kondisi umum: - Flow penumpang terpantau lancar - Fasilitas penunjang operasional berjalan normal - Conveyor beroperasi normal - Fasilitas trolley full di area

Sumber: Data Laporan Harian Unit TSO Tahun 2024

**Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh unit TSO dan upaya TSO dalam menjalankan prosedur terkait penanganan *delay* di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.** Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ada beberapa hambatan atau kendala yang terjadi pada saat unit TSO menjalankan prosedur terkait penanganan keterlambatan beserta solusi yang diberikan sebagai berikut di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, diantaranya yaitu:

1. *Keterbatasan sumber daya manusia* – Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti keterbatasan sumber daya manusia merupakan suatu hambatan atau kendala yang paling menonjol diantara yang lainnya karena jumlah petugas TSO yang kurang mencukupi untuk menangani semua masalah yang ada dan khususnya masalah keterlambatan, terutama pada saat jam sibuk di bandara, ketika ada banyak keterlambatan atau gangguan operasional di bandara, waktu yang tersedia bagi petugas TSO untuk menangani setiap kasus menjadi terbatas.

Kendala ini bisa menyebabkan penumpukan pekerjaan dan penundaan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di terminal bandara. Saat terjadi Delay atau gangguan operasional bandara, beberapa dari petugas TSO saling berkoordinasi satu sama lain untuk memastikan apakah bisa tertangani dengan baik atau buntut bantuan dari petugas *Terminal Service Officer* yang lain.

“Salah satu yang terlihat sekarang ini mungkin SDM yang masih kurang, kalau ada personil yang tidak berangkat kita harus bolak balik untuk mengisi tugas personil yang tidak berangkat itu,

apalagi kalau terdapat insiden/masalah yang terjadi, akan sangat merepotkan.” (Narasumber3)

Dari kendala yang ada narasumber dari unit *Terminal Service Officer* memberikan Solusi jika terjadi hal serupa dikemudian hari

“Kami saling berkoordinasi antar tim, jika terjadi kendala kami harus siap siaga untuk membantu walaupun berbeda penempatan tugas, misalnya terdapat situasi keterlambatan yang membuat operasional bandara terganggu di terminal domestik, teman teman yang berada di terminal internasional pergi ke terminal domestik untuk membantu.” (Narasumber3)

2. *Kurangnya koordinasi antar unit* – Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terdapat hambatan saat berkoordinasi dengan unit lain dalam penanganan situasi *delay*, salah satunya yaitu keterlambatan dalam memberikan respon atau tindakan, dan kurang sigap dalam menangani situasi yang dilakukan oleh unit lain.

“Ada beberapa momen dimana unit lain yang harusnya ikut andil dalam memaksimalkan penanganan keterlambatan dan pengoperasian terminal bandar udara tidak bisa di hubungi lewat HT (*handy talky*) yang membuat terhambatnya penanganan.” (Narasumber2)

Dalam beberapa kasus *delay* terdapat momen dimana unit lain kurang sigap dalam menjalankan tugasnya, hal ini sangat berpengaruh bagi unit yang sedang menjalankan tugasnya. Dari hambatan yang ada tersebut narasumber memberikan upaya jika terdapat hambatan atau kendala.

“Jika dari unit lain tidak dapat di hubungi kita dari unit TSO berusaha menangani yang kami bisa tangani, selebihnya kami berusaha untuk memberitahu unit bersangkutan yang sedang ada di lapangan untuk menginformasikan kendala yang terjadi.” (Narasumber2)

3. *Keterbatasan informasi* – Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terdapat kendala dalam penerimaan informasi, terkadang informasi yang di berikan tidak akurat atau terlambat,

“Terkadang ada beberapa kesalahan dalam pemberian informasi seperti salah dalam memberikan informasi gate yang terjadi *delay*, dan ada juga momen Dimana terlambat dalam memberikan informasi. Hal ini bisa membuat penanganan menjadi kurang optimal.” (Narasumber1)

Dalam menjalankan tugas unit TSO membutuhkan informasi yang akurat agar dapat bekerja dengan maksimal, dengan adanya keterbatasan informasi ini membuat penanganan keterlambatan menjadi terhambat dan dapat menjadikan penumpukan penumpang dan flow penumpang dapat terganggu akibat keterbatasan informasi ini. Sementara itu terdapat upaya yang di lakukan oleh TSO untuk meminimalisir kendala yang terjadi saat penanganan keterlambatan.

“Kami mengatasi kendala ini dengan memperkuat komunikasi serta koordinasi antar unit TSO dan dengan unit lain. Selain itu, kami meningkatkan layanan kepada penumpang dengan memberikan informasi yang sejelas mungkin dan memastikan kenyamanan mereka selama menunggu.” (Narasumber1)

## Pembahasan

**Prosedur terkait penanganan *delay* yang diterapkan oleh TSO dalam menangani situasi keterlambatan pada maskapai di terminal domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.** Berdasarkan hasil yang sudah di dapatkan dan di lampirkan diatas oleh peneliti, di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, Unit TSO memiliki SOP yang terstruktur untuk menangani keterlambatan *delay* penerbangan. SOP ini diatur sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pura I (PERSERO) Nomor: KEP.DU.63/OM.07/2021. Tentang standar operasional terminal (*manual of standard terminal operation*) pada Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (PERSERO).

Penanganan keterlambatan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah diatur dalam SOP yang menekankan pentingnya koordinasi dan langkah-langkah preventif untuk menjaga kelancaran operasional bandara dan memastikan kenyamanan penumpang.

Langkah pertama dalam penanganan keterlambatan adalah koordinasi awal yang dilakukan oleh TSO dengan kepala Airport Operation Control Center (AOCC), khususnya dengan Airport Duty Manager (ADM). Koordinasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait penyebab dan estimasi waktu keterlambatan. Informasi ini sangat penting untuk menentukan langkah-langkah penanganan yang efektif. Tindakan proaktif ini memungkinkan TSO untuk segera mengidentifikasi masalah dan mempersiapkan solusi yang tepat guna meminimalisir dampak keterlambatan terhadap operasional bandara.

Setelah mendapatkan informasi dari AOCC, TSO harus segera berkoordinasi dengan maskapai yang mengalami keterlambatan. Informasi mengenai durasi keterlambatan dan jadwal keberangkatan yang baru harus disampaikan dengan cepat dan akurat. Hal ini bertujuan untuk menghindari kepadatan di area terminal yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Koordinasi yang baik dengan maskapai juga penting untuk memastikan bahwa penumpang mendapatkan informasi yang jelas dan tidak merasa terabaikan.

Langkah berikutnya adalah TSO memastikan bahwa penumpang menerima kompensasi dan ganti rugi yang sesuai. Koordinasi dengan maskapai sangat penting dalam proses ini agar kompensasi diberikan secara tepat waktu dan sesuai dengan regulasi. Tindakan ini menunjukkan komitmen bandara dan maskapai untuk menjaga kepuasan penumpang meskipun terjadi kendala operasional.

Kemudian TSO menghitung jumlah penerbangan yang terdampak oleh keterlambatan. Hal ini penting untuk memastikan area terminal tidak menjadi terlalu penuh atau sesak. TSO harus melakukan koordinasi dengan maskapai dan AOCC/ADM/Supervisor untuk mengatur ruang dan waktu penumpang, sehingga alur penumpang tetap terjaga dan tidak terjadi penumpukan yang dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Selain itu, TSO berkoordinasi dengan petugas keamanan bandara (Avsec) untuk menjaga keamanan dan pengawasan terhadap fasilitas dan penumpang. Langkah ini diambil untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya insiden yang tidak diinginkan, seperti ketegangan atau kerusakan akibat keterlambatan. Pengawasan yang ketat dan koordinasi yang baik dengan petugas keamanan sangat penting untuk menjaga situasi tetap kondusif dan terkendali.

Setelah penanganan keterlambatan selesai, TSO harus membuat laporan untuk mendokumentasikan seluruh kejadian dan langkah-langkah yang telah diambil. Laporan ini kemudian diserahkan kepada ADM untuk evaluasi lebih lanjut. Evaluasi ini bertujuan untuk memperbaiki prosedur penanganan di masa mendatang, sehingga setiap kejadian keterlambatan dapat ditangani dengan lebih efektif dan efisien.

Dalam keseluruhan proses penanganan keterlambatan, peran TSO sangat krusial. Melalui koordinasi yang efektif, tindakan yang cepat dan tepat, serta pengawasan yang ketat, TSO dapat memastikan bahwa keterlambatan penerbangan tidak mengganggu kelancaran operasional bandara dan kenyamanan penumpang. Prosedur yang telah diimplementasikan menunjukkan komitmen Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi kendala operasional.

**Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh unit TSO dan upaya TSO dalam menjalankan prosedur terkait penanganan keterlambatan di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.** Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi oleh unit TSO dalam menjalankan prosedur terkait penanganan keterlambatan di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti

Ngurah Rai, Bali. Salah satu hambatan yang paling menonjol adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah petugas TSO yang tidak mencukupi menyebabkan kesulitan dalam menangani semua masalah yang ada, terutama pada saat jam sibuk di bandara ketika terjadi banyak keterlambatan atau gangguan operasional. Hal ini mengakibatkan waktu yang tersedia bagi petugas TSO untuk menangani setiap kasus menjadi terbatas, yang pada gilirannya menyebabkan penumpukan pekerjaan dan penundaan dalam menyelesaikan masalah di terminal bandara. Dalam situasi seperti ini, beberapa petugas TSO saling berkoordinasi untuk memastikan apakah masalah dapat ditangani dengan baik atau memerlukan bantuan dari petugas lain. Salah satu narasumber menyatakan bahwa kekurangan sumber daya manusia menyebabkan petugas harus bolak-balik mengisi tugas personil yang tidak hadir, yang sangat merepotkan terutama jika terjadi insiden atau masalah. Solusi yang diusulkan adalah meningkatkan koordinasi antar tim, sehingga petugas dari terminal internasional dapat membantu di terminal domestik jika terjadi keterlambatan yang signifikan.

Hambatan kedua adalah kurangnya koordinasi antar unit. Terdapat hambatan dalam berkoordinasi dengan unit lain dalam penanganan keterlambatan, seperti keterlambatan dalam memberikan respon atau tindakan dan kurang sigapnya unit lain dalam menangani situasi. Salah satu narasumber menyebutkan bahwa ada momen di mana unit lain tidak dapat dihubungi melalui *handy talky* (HT), yang menghambat penanganan keterlambatan. Dalam beberapa kasus, unit lain kurang sigap dalam menjalankan tugasnya, yang sangat berpengaruh bagi unit yang sedang menjalankan tugasnya. Solusi yang diusulkan adalah unit TSO berusaha menangani masalah yang bisa mereka tangani sendiri dan berusaha menghubungi unit terkait yang sedang ada di lapangan untuk menginformasikan kendala yang terjadi.

Hambatan ketiga adalah keterbatasan informasi. Terdapat kendala dalam penerimaan informasi, seperti informasi yang tidak akurat atau terlambat. Kesalahan dalam pemberian informasi, seperti informasi gate yang salah atau terlambat, dapat menghambat penanganan dan menyebabkan penumpukan penumpang. Salah satu narasumber menyatakan bahwa kesalahan dalam pemberian informasi dan keterlambatan dalam memberikan informasi dapat membuat penanganan menjadi kurang optimal. Solusi yang diusulkan adalah memperkuat komunikasi dan koordinasi antar unit TSO dan dengan unit lain, serta meningkatkan layanan kepada penumpang dengan memberikan informasi yang sejelas mungkin dan memastikan kenyamanan mereka selama menunggu.

Secara keseluruhan, hambatan utama yang dihadapi oleh unit TSO di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antar unit, dan keterbatasan informasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut termasuk meningkatkan koordinasi antar tim, menangani masalah yang bisa ditangani sendiri, dan memperkuat komunikasi serta koordinasi dengan unit lain. Dengan demikian, diharapkan penanganan keterlambatan dapat lebih optimal dan kenyamanan penumpang tetap terjaga.

## Kesimpulan

1. Unit TSO Officer Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki standar operasional prosedur (SOP) mengenai keterlambatan (*delay*) yang sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Nomor: KEP.DU.63/OM.07/2021 Tentang Standar Operasional Terminal (*MANUAL OF STANDARD TERMINAL OPERATION*) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (PERSERO). SOP tersebut mencakup berbagai langkah untuk menanggapi keterlambatan secara efektif guna menghindari gangguan terhadap kelancaran operasional dan Aliran (*flow*) penumpang.
2. Unit TSO Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menghadapi tiga hambatan utama dalam penanganan keterlambatan penerbangan yaitu keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antar unit, dan keterbatasan informasi. Secara keseluruhan, peningkatan koordinasi

antar tim, inisiatif mandiri dari TSO, serta penggunaan teknologi informasi yang tepat menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan *delay* di bandara. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada penumpang dan mengurangi dampak negatif dari *delay* penerbangan.

#### Daftar Pustaka

- [1] *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, No. 1). Sekretariat Negara, Jakarta.
- [2] Annie Sailendra, 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- [3] *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- [4] 1. Syam, M. Y., Ramadani, E. F., et al. 2022. Prediksi flight delay berbasis algoritma neural network. *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, 2(1), 26–30.
- [5] Moleong, L. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rodakarya Offset, Bandung.
- [6] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [7] Peraturan Menteri Perhubungan Kebandarudaraan Nasional. Tahun 2010 Tentang Tataunan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 3 tentang Terminal Service Officer.
- [8] Pratiwi, D. A., & Martanti, I. F. R. (2023). Analisis kinerja petugas Terminal Service Officer pada Fasilitas di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 116-123.