

# ANALISIS KINERJA PETUGAS *TERMINAL SERVICE OFFICER* PADA FASILITAS DI TERMINAL KEDATANGAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

<sup>1</sup>Dian Anjeli Pratiwi dan <sup>2</sup>Ika Fathin Resti Martanti

<sup>1),2)</sup>DIV Manajemen Transportasi udara, Sekolah Tinggi Teknologi Dirgantara Yogyakarta

## Abstrak

*Terminal Service officer (TSO) menjadi salah satu unit yang penting dalam pemeliharaan fasilitas, terutama dalam profesionalitas dan kesesuaian dengan (SOP). Namun dalam melakukan pengawasan masih ditemukan beberapa kendala di area terminal kedatangan khususnya pada fasilitas yang ada. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas TSO pada fasilitas di terminal kedatangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif menggunakan 2 sumber data yaitu, data primer dan data sekunder, data primer diperoleh secara langsung dengan cara wawancara dengan pihak terkait dan dengan cara observasi langsung ke Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data sekunder diperoleh dengan dokumentasi laporan-laporan terkait pengawasan fasilitas terminal kedatangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu dengan menjelaskan hasil penelitian dengan penyajian dalam bentuk kalimat deskriptif dengan 3 langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas terminal service officer dalam inspeksi fasilitas di terminal kedatangan sudah terlaksana dengan baik namun dalam pengawasan rutin masih ditemukan beberapa kendala, yaitu meliputi tampilan layar FIDS mengalami error system, Conveyor belt mengalami kerusakan, ketersediaan trolley yang terbatas dan keterbatasan jumlah trollymen. Namun kendala tersebut ditindak lanjuti dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait yang meliputi dengan personel ATNOS, AOCC dan Mechanical Section. tidak butuh waktu yang lama, kendala tersebut langsung diatasi dengan baik oleh petugas Terminal Service Officer dan unit-unit terkait.*

**Kata Kunci :** Kinerja, Petugas TSO, Pengawasan Fasilitas

## ABSTRACT

*Terminal Service Officer (TSO) unit is an important unit in facility maintenance, especially in terms of professionalism and conformity with (SOP). However, in carrying out the supervision, several obstacles were still found in the arrival area of the terminal, especially in the existing facilities. Therefore the purpose of this study is to find out how the performance of TSO officers at the facilities at the arrival terminal. The study use a qualitative method with a descriptive qualitative type using 2 sources of data namely, primary data and secondary data, primary data were obtained directly by means of interviews with related parties and by direct observation to Juanda International Airport Surabaya. Then the secondary data were obtained by taking reports -reports related to supervision of arrival terminal facilities. The data analysis technique used was descriptive analysis, namely by explaining the results of the research by presenting them in the form of descriptive sentences with 3 steps, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the performance of the terminal service officer in inspecting facilities at the arrival terminal has been carried out well, but in routine supervision there are still several obstacles, which include the FIDS screen display experiencing an error system, the conveyor belt experiencing damage, limited availability of trolleys and limited numbers trollymen. However, these obstacles were followed up by coordinating with related parties which included ATNOS personnel, AOCC and the Mechanical Section. It did not take long, these obstacles were immediately handled properly by the Terminal Service Officer and related units.*

**Keywords:** Performance, TSO Officer, Facility Supervision

<sup>1</sup> Email Address: [190509221@students.sttkd.ac.id](mailto:190509221@students.sttkd.ac.id)

Received 30 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2022

## Pendahuluan

Industri penerbangan di Indonesia semakin berkembang dan terus mengalami pertumbuhan yang signifikan, hal tersebut bisa dilihat dari jumlah lalu lintas udara baik itu penumpang atau barang. Saat ini warga negara Indonesia lebih memilih transportasi udara dikarenakan lebih mempersingkat waktu, lebih efisien, juga lebih efektif dibandingkan dengan transportasi lainnya. Dalam rangka memaksimalkan efisiensi dan efektivitas kegiatan dalam bandar udara atau bandara, sektor pengawasan fasilitas menjadi salah satu bagian penting (Ardana dan Awan, 2022). *Terminal Service Officer* (TSO) adalah salah satu unit pelayanan yang cukup berpengaruh dalam operasional bandar udara karena memiliki hubungan langsung dengan pemeliharaan dan pengawasan fasilitas yang ada di dalam bandar udara (Syaputra, 2020). Sistem pengawasan fasilitas bandara yang dilakukan oleh setiap petugas Bandar Udara secara nasional mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. PT Angkasa Pura memiliki unit yang bertugas melakukan pengawasan 3 terhadap fasilitas yang ada di bandara yaitu unit *Terminal Service officer* (TSO) yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik. Di Bandar Udara Internasional Juanda sendiri, divisi *Terminal Service officer* (TSO) menjadi satu bagian dengan unit *Airport Operation Landside dan Terminal Section*. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bandar Udara Internasional Juanda, unit *Airport Operation Landside dan Terminal Section* memiliki tanggung jawab sebagai pengawas dan pengatur kegiatan operasional di Bandar Udara Internasional Juanda.

Bandar Udara Internasional Juanda mengalami kendala fasilitas yang umum terjadi yaitu masalah pada *Baggage Conveyor Belt*. *Baggage Conveyor Belt* adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang, panjang dan sejenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, *Conveyor* seringkali mendapati keluhan secara teknis sehingga tidak siap untuk digunakan para penumpang. Kendala umum yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah dan kerusakan *Conveyor* yang menyebabkan penumpang harus mengantri dengan *Conveyor* yang ada dan layar FIDS yang tidak menyala. Karena adanya masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kinerja pegawai *Terminal Service officer* (TSO) Bandar Udara Internasional Juanda dalam mengatasi masalah-masalah fasilitas yang ada.

## Tinjauan Pustaka

### Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah wilayah darat dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu dan merupakan tempat yang diperuntukan bagi lepas landas dan mendarat pesawat udara, penumpang naik dan turun, dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan keamanan dan keselamatan penerbangan. Bandar Udara Memiliki 2 sisi yaitu, sisi *Airside* dan sisi *Landside*. Sisi *Airside* adalah tempat dimulainya pengawasan imigrasi, ruang tunggu penumpang/*boarding gate*, *apron*, hingga *taxiway* dan *runway* serta tidak atau tertutup untuk (area ditempat umum), sedangkan *Land Side* adalah tempat public area seperti tempat parker kendaraan, terminal Bandar Udara, dan tempat penumpang naik maupun turun. Adapun fasilitas pada Bandar Udara pada terminal Kedatangan, Keberangkatan dan Ruang tunggu (*Waiting Room*).

### ***Terminal Service Officer (TSO)***

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. Unit *Terminal Service officer* (TSO) memeriksa fasilitas pribadi terminal bandara. Pengecekan ini dilakukan secara rutin setiap hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemauan kerja pejabat pada saat terjadi pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kemauan kerja di *Terminal Service officer Unit*. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh PT. Angkasa Pura 1, divisi *Terminal Service officer* merupakan divisi yang memiliki kegiatan untuk memastikan keadaan bandara. *Terminal Service officer* (TSO) memiliki tugas untuk menjaga kelancaran, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Fahrur, 2020).

### **Sistem Pengawasan**

Pengawasan yaitu serangkaian proses evaluasi terhadap proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan, guna menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan/direncanakan. Kegiatan pengawasan pada umumnya memiliki peran untuk membandingkan akan kondisi yang ada dengan kondisi yang seharusnya terjadi. Apabila dalam prosesnya terjadi penyimpangan/hambatan dapat segera dilakukan tindakan koreksi. Untuk memperoleh hasil yang lebih efektif, pengawasan dilakukan bukan hanya pasca proses tetapi pada setiap tingkatan proses. Menurut Atmosudirjo (2006) bahwa pengawasan ialah keseluruhan dari pada kegiatan-kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standart, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **Kinerja**

Bangun (2012), menyatakan bahwa kinerja merupakan kesesuaian hasil pekerjaan dengan ketentuan-ketentuan pekerjaan (*job requirement*). kinerja merupakan hasil atau pencapaian yang dikerjakan oleh anggota yang mencerminkan adanya keberhasilan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diterimanya.

### **Bandar Udara Internasional Juanda**

Bandara Udara Internasional Juanda di bangun sejak tahun 1959 dan diresmikan penggunanya oleh Presiden Pertama Republik Indonesia pada tanggal 12 Agustus 1964 dengan sebutan pangkalan udara TNI-AL (Lanundal Juanda). Pada awalnya dipergunakan untuk keperluan militer, namun sejalan dengan perkembangan jaman dan meningkatnya kebutuhan maka bandara ini berkembang pula untuk penerbangan sipil. Sejak tanggal 1 Januari 1985 pengolahan bandara diserahkan kepada Perum Angkasa Pura. Tahun 1986 Perum Angkasa Pura berubah menjadi Perum Angkasa Pura I. Di bawah pengolahan PT. Angkasa Pura I bandara Juanda telah melakukan perubahan-perubahan dan mengalami perkembangan di antaranya, tanggal 26 Juli 1985 ditetapkan sebagai bandara Ekspor/Impor.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif dengan data Primer dan data Sekunder yang diambil dari olahan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini objek yang diamati yaitu kinerja petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melakukan pengawasan pada fasilitas yang ada di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan adanya dukungan dari petugas yang sedang berjaga dan menggunakan buku catatan agar lebih efisien.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terstruktur dengan 6 pertanyaan yang berpacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dokumentasi berupa dokumen perusahaan seperti SOP dan foto pada saat observasi yang dilakukan oleh penulis. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan 3 langkah yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Kendala yang ditemui oleh petugas Terminal Service Officer dalam pengawasan fasilitas terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Petugas *Terminal Service Officer* menerapkan Pengawasan fasilitas pada bandara didasarkan pada prinsip *Zero Accident* yaitu untuk mengatasi kemungkinan terjadinya insiden kecelakaan pada lokasi kerja, khususnya pada fasilitas-fasilitas yang ada di area terminal kedatangan, pengawasan fasilitas harus dilakukan dengan teliti karena hal ini sangat berkaitan dengan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Maka dari itu pentingnya dilakukan pengawasan pada setiap fasilitas bandara untuk memastikan fasilitas yang digunakan oleh penumpang dalam kondisi siap dan untuk digunakan. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh petugas TSO sebagai berikut ini.

#### Tampilan FIDS mengalami Trouble

Kendala yang pertama terkait Unit *Terminal Service Officer* (TSO) yang ditemukan penulis adalah kerusakan layar FIDS.



**Gambar 1. FIDS Trouble**

**Sumber:** Data diolah oleh penulis, 2023

Sistem pada *Flight Information Data Schedule* monitor yang berada di area terminal kedatangan maupun keberangkatan pesawat mengalami *System Down Siopskom* dan menyebabkan menjadi blank. Hal ini mengakibatkan pergantian jam dan *remarks schedule* jadi terhambat sehingga sering mendapatkan *complain* dari pihak maskapai dan menghambat penyampaian informasi kepada penumpang dan penumpang.

### ***Conveyor Belt* mengalami Kerusakan**

Pada kendala yang kedua ini ditemukan oleh penulis saat melakukan penelitian di terminal kedatangan yaitu *Conveyor Belt* yang mengalami kerusakan.



**Gambar 2. Conveyor Belt mengalami kerusakan**

**Sumber:** *Data diolah oleh penulis, 2023*

Hal ini mengakibatkan penumpukan penumpang di area kedatangan jika maskapai landing bersamaan sehingga penumpang mengambil bagasi mengalami penumpukan. Sementara pergerakannya pun lebih lambat di banding dengan *Conveyor Belt* yang ada di terminal keberangkatan. Kemungkinan besar hal ini disebabkan oleh dynamo yang kurang bekerja dengan baik.

### **Ketersediaan Trolley di area kedatangan terbatas**

Kendala lain yang ditemukan penulis yaitu keterbatasan jumlah trolley yang ada di area kedatangan.



**Gambar 3. Ketersediaan Trolley Terbatas**

**Sumber:** *Data diolah oleh penulis, 2023*

Ketersediaan *Trolley* pada saat itu sangat terbatas dan *flow* perputaran *trolley* masih kurang. Hal ini mengakibatkan penumpang menunggu pengisian *Trolley* sehingga penumpang harus

menunggu *Trolley* tersebut, tentu saja hal ini kurang efektif dan menyebabkan antrian penumpang di area kedatangan.

### **Keterbatasan Jumlah *Trollymen***

Kendala terakhir yang ditemukan oleh penulis di area kedatangan adalah jumlah *Trollymen* yang terbatas.



**Gambar 4. Keterbatasan jumlah *Trollymen***

**Sumber:** *Data diolah oleh penulis, 2023*

Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat *trollymen* atau yang disebut dengan *airport helper*, pekerjaan yang dilakukan petugas ini tidak hanya mengambil *trolley* di area terminal kedatangan maupun keberangkatan, namun petugas ini juga membantu para penumpang dengan kebutuhan khusus, lansia, dan ibu hamil, bahkan membantu proses *check-in* penumpang di bawah umur. Namun jumlah petugas *trollyman* di bandara Juanda Surabaya jumlahnya sangat terbatas, sehingga sering terjadi penumpukan penumpang di area terminal kedatangan karena *trolley* yang digunakan untuk bagasi masih bergantian dengan yang lain, hal ini terjadi karena jumlah petugas *trollyman* atau yang disebut dengan *airport helper* terbatas.

Kendala telah ditangani oleh Petugas Terminal Service Officer dan unit-unit terkait dan disesuaikan dengan peraturan PT Angkasa Pura I yang terdapat pada KEP 87 MOS Landside.

### **Tindak Lanjut Penanganan Temuan Hasil Pengawasan Oleh Petugas Terminal Service Officer pada Fasilitas di Terminal Kedatangan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Petugas *Terminal Service Officer*, tindak lanjut yang harus dilakukan adalah memastikan kendala yang terjadi pada fasilitas di area terminal kedatangan apakah kendala tersebut sangat fatal atau tidak, kemudian Petugas *Terminal Service Officer* melakukan *briefing* dan serah terima informasi yang dilaksanakan pada saat setiap pergantian shift dan dipimpin oleh *Airport Duty Manager*. Tindak Lanjut yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* adalah berkoordinasi dengan pihak – pihak terkait yang berhubungan dengan kendala yang ditemukan di area terminal kedatangan. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

#### **Tindak lanjut Tampilan layar FIDS mengalami *Trouble/System Down***

Jika layar FIDS ditemukan sedang mengalami *System Down* maka petugas *Terminal Service Officer* (TSO) akan berkoordinasi dan menghubungi pihak ATNOS (*Airport Technology Network*

*Of Support*) yang mebertugas untuk menangani dan memperbaiki layar tersebut sampai tuntas agar kendala bisa lebih cepat terselesaikan dan sistem normal kembali.

### **Tindak lanjut jika *Conveyor Belt* mengalami kerusakan**

Jika *Conveyor Belt* di terminal kedatangan mengalami kerusakan maka tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) yaitu berkoordinasi kepada pihak perencanaan *Baggage Handling System* (BHS) untuk mencari solusi mengenai *Conveyor Belt* yang sedang rusak ini serta menghubungi unit *Mechanical Section* yang membidangi pemeliharaan dan perbaikan fasilitas mekanikal dan alat-alat besar untuk memperbaiki dengan segera.

### **Tindak lanjut ketersediaan *Trolley* di area kedatangan**

Tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam menangani ketersediaan *Trolley* yaitu akan berkordinasi dengan AOCC yang merupakan titik sentral bandara dimana seluruh data dan komunikasi operasional yang diperlukan manajemen harian untuk mencari solusi secara bersama - sama terkait penambahan jumlah *trolley* agar penumpang tidak sampai mengantri dan tidak menghambat proses pengambilan bagasi di area terminal kedatangan.

### **Tindak lanjut keterbatasan jumlah *Trollymen***

Tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* jika jumlah trollymen di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terbatas, maka petugas *Terminal Service Officer* membuat laporan atau catatan permasalahan dan rutinitas operasional serta berkoordinasi dengan *section representative* dan *Airport Duty Manager* terkait hal tersebut jika terdapat kendala yang berdampak pada operasional AOCC dan operasional bandara. Solusi yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah menambah jumlah personel Trollymen atau yang disebut dengan *Airport Helper*, petugas ini tidak hanya membantu mengumpulkan dan mengambil trolley namun mereka siap membantu apa saja selama dalam wewenang *airport helper*.

Sesuai dengan fokus penelitian data yang dipaparkan dalam penelitian ini mengenai Kinerja petugas *Terminal Service Officer* pada fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya apakah telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri dan ICAO, Selain menggunakan dua peraturan tersebut, perusahaan tentunya juga memiliki aturan tersendiri yang kedudukannya lebih rendah dari dua peraturan yang telah peneliti sebutkan sebelumnya, dan setiap perusahaan dapat memiliki SOP yang berbeda sesuai tempat dimana perusahaan tersebut berada.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa wawancara dan pengamatan di area terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama melaksanakan inspeksi atau pengawasan rutin terkait kendala yang terjadi dan tindak lanjut yang dilakukan. Maka terdapat 2 poin yang dapat disimpulkan. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

1. Kendala yang ditemukan oleh petugas *Terminal Service Officer* saat melaksanakan inspeksi rutin adalah kendala yang meliputi tampilan layar FIDS mengalami *error system*, *Conveyor belt* mengalami kerusakan, ketersediaan *trolley* yang terbatas dan keterbatasan jumlah *trollymen*.

2. Tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam menangani temuan kendala tersebut adalah berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait yang meliputi dengan personel ATNOS, AOCC dan *Mechanical Section*.

#### Daftar Pustaka

- Atmosudirjo, S. P. (2006). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jilid II. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Asawalli, A. H. (2020). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service officer (TIS) terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Angkasa Pura II di Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng*. Tugas Akhir Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Fahrur, R. I. (2020). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam Menunjang Kegiatan Operasional Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.