

ANALISIS PENGAWASAN AREA *LANDSIDE* OLEH PETUGAS *TERMINAL SERVICE OFFICER* PASCA LUAPAN AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SEPINGGAN BALIKPAPAN

¹Fandi Yoga Triawan, ²Syifa Fauziah

^{1), 2)} *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Luapan air merupakan sebuah masalah yang berpotensi menimbulkan terganggunya operasional bandara serta keselamatan, keamanan dan kenyamanan petugas maupun pengguna jasa. Pengawasan terkait penanganan luapan air tersebut merupakan tanggung jawab dari unit Terminal Service Officer (TSO). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengawasan, hambatan dan dampak pasca luapan air oleh Petugas unit Terminal Service Officer (TSO).

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yang berupa hasil observasi secara langsung, hasil wawancara kepada 5 narasumber dan hasil dokumentasi. Selain itu terdapat data sekunder yang digunakan seperti jurnal penelitian terdahulu, prosedur mutu kerja, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang kemudian diolah menggunakan metode triangulasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua proses pembersihan, pengeringan, perbaikan dan hasil kerja diawasi langsung oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO). Hambatan yang dihadapi keterbatasan SDM, minimnya peralatan dan kesiapan petugas dalam menghadapi luapan air. Dampak yang ditimbulkan yaitu tidak berfungsinya fasilitas bandara, kelelahan yang dialami petugas, macetnya pendistribusian tray bandara dan terganggunya operasional tenant.

Kata kunci: Terminal Service Officer (TSO), Luapan Air, Landside

Abstract

Water overflow is a problem that has the potential to disrupt airport operations as well as the safety, security and comfort of officers and service users. Supervision regarding handling of water overflows is the responsibility of the Terminal Service Officer (TSO) unit. This research aims to determine the monitoring process, obstacles and impacts after water overflows by Terminal Service Officer (TSO) unit officers.

This research was conducted in 2023 using qualitative research methods with data collection techniques using observation, interviews and documentation methods. The type of data used is primary data in the form of direct observation results, results of interviews with 5 sources and documentation results. Apart from that, there is secondary data used such as previous research journals, work quality procedures, and other data related to research which is then processed using triangulation method.

The results of the research show that all cleaning, drying, repair processes and work results are directly supervised by Terminal Service Officer (TSO) unit officers. The obstacles faced are limited human resources, lack of equipment and the readiness of officers to deal with water overflows. The impacts include non-functioning of airport facilities, fatigue experienced by officers, delays in the distribution of airport trays and disruption of tenant operations.

Keywords: Terminal Service Officer (TSO), Water Overflow, Landside

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang paling aman di dunia dengan angka kecelakaan paling rendah dibandingkan dengan moda transportasi yang lainnya. Salah satu infrastruktur yang menunjang kelancaran dalam suatu kegiatan penerbangan yaitu bandar udara. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan adalah salah satu bandar udara yang dikelola langsung oleh PT Angkasa Pura I (Persero) melayani penerbangan untuk kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Wilayah Bandar udara dibagi menjadi dua yaitu sisi darat (*landside*) dan sisi udara (*airside*).

¹Email Address: 190709322@students.sttkd.ac.id

Received 27 Oktober 2023, Available Online 30 Desember 2023

Pada tanggal 25 Agustus 2022 telah terjadi luapan air hujan yang menyebabkan tergenangnya sebagian area yang meliputi area gedung terminal, gedung parkir dan area *pick up zone*. Kejadian tersebut terjadi bersamaan dengan waktu air laut pasang/naik dan mulai surut pada pagi harinya, namun masih meninggalkan beberapa genangan air. Ada beberapa portal berita online menuturkan juga bahwa peristiwa ini pernah terjadi pada tahun 2016, 2018 dan 2022. Namun luapan yang terparah terjadi pada tahun 2022 yang dimana air sampai masuk ke area dalam terminal (area kedatangan), sedangkan pada tahun-tahun lainnya hanya sampai area *pick up* saja. Hal ini diperkuat Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan secara langsung dari bapak Zaenal Arifin selaku supervisor dan bapak Bayu Dwi Prayoga selaku petugas unit *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan mengatakan bahwa “dibandara ini kadang-kadang terjadi luapan air, namun pada tanggal 25 Agustus yang terparah karena air sampai menggenangi beberapa wilayah atau area *landside* bandara dan sampai mengakibatkan terganggunya kegiatan-kegiatan operasional dan disfunksinya beberapa fasilitas di beberapa area *landside*. Kami petugas TSO dituntut untuk cepat dan efisien dalam menyelesaikan permasalahan tersebut karena dapat mengganggu *flow* penumpang dan operasional bandara”. Karena kejadian tersebut berdekatan dengan jam operasi bandara sehingga petugas TSO harus bertindak cepat dalam pengawasan dan koordinasi ke setiap unit-unit yang terlibat untuk mempercepat penyelesaian dan penanganan masalah tersebut secara tepat waktu dan efisien serta sesuai dengan instruksi yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwasannya pengawasan masalah-masalah yang terjadi pada kawasan sisi darat (*landside*) sangatlah penting terutama dalam penyelesaian masalah pasca luapan air karena curah hujan yang lebat dan bersamaan dengan waktu air laut pasang agar operasional bandara bisa berjalan dengan lancar seperti arus penumpang, kebersihan bandara dan berfungsinya fasilitas yang terkena dampaknya dan dampak lainnya. Semua permasalahan tersebut merupakan tanggung jawab petugas TSO sebagai petugas yang bertugas pada area *landside* dalam pengawasan dan penyelesaian masalah tersebut, sehingga efisien dalam waktu yang dibutuhkan penyelesaiannya dan unit-unit yang terkait sesuai dengan intruksi yang diberikan.

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan beberapa rumusan masalah, antara lain: bagaimana pengawasan area *landside* pasca luapan air oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, kendala apa saja yang dihadapi pada saat melakukan pengawasan *landside* pasca luapan air oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan dan apa saja dampak yang ditimbulkan pasca terjadinya luapan air)di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Menurut Annex 14 tentang Aerodrome volume II Tahun 2009 dari ICAO (*Internasional Civil Aviation Organization*), Bandar Udara adalah suatu area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara. Bandar udara dibagi menjadi 2 (dua) wilayah, yaitu: *Airside* dan *Landside*. Menurut PM 77 Tahun 2015 menjelaskan Sisi Darat adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan, sedangkan Sisi Udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus.

Terminal Service Officer

Terminal Service Officer (TSO) merupakan salah satu unit yang didirikan dan dikelola langsung oleh PT Angkasa Pura I dalam menangani pelayanan di area sisi darat atau *landside* di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Unit ini memiliki tugas utama yaitu melakukan pengecekan dan pengawasan terhadap seluruh fasilitas-fasilitas yang ada dan masalah-masalah yang terjadi di area sisi darat (*landside*) pada suatu bandar udara. Pelayanan yang dijalankan oleh petugas TSO di bandara tersebut menjadi sangat vital dan penting, karena semua yang dilakukan oleh petugas TSO menjadi penunjang kegiatan operasional dan berhubungan dengan penumpang secara langsung pada suatu bandara. Petugas TSO juga bertanggung jawab atas kelancaran arus (*flow*) penumpang yang datang, transit maupun berangkat serta kendaraan dan *trolley*.

Pengawasan

Busro (2018) menyatakan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan atas seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, metode tertentu, dan tindakan perbaikan. Sedangkan Menurut Kadarisman (2017) pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan suatu proses tidak terputus untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Tujuan pengawasan:

1. Mengetahui proses pekerjaan yang dikerjakan berjalan dengan lancar atau tidak.
2. Memperbaiki kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dan mencegah agar kesalahan tersebut tidak terjadi kembali.
3. Mengetahui penggunaan dana agar semuanya tepat sasaran dan sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.
4. Mengetahui proses pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan instruksi.
5. Mengetahui hasil akhir pekerjaan yang telah dilakukan dan dibandingkan dengan perencanaan yang sudah ditetapkan.

Pengawasan yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) berpedoman pada prosedur mutu yang ditetapkan oleh PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Prosedur mutu tersebut berisikan tentang melakukan pengawasan pada area *landside* dan melaporkan setiap masalah-masalah yang terjadi pada area *landside* kepada supervisor untuk ditindak lanjuti, berkoordinasi kepada pihak terkait dalam penyelesaian masalah, memonitoring semua proses penyelesaian masalah dan mencatat semuanya untuk dimasukkan ke *log book*. Permasalahan yang dimaksud jika terjadi kerusakan pada fasilitas, pengaturan *flow* atau arus dan kebersihan pada bandara (*landside*).

Bencana

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang penanggulangan bencana, mendefinisikan Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupaun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologi.

Banjir

Khotimah (2013) menjelaskan banjir adalah suatu aliran atau genangan air yang menimbulkan kerugian material hingga menyebabkan korban jiwa, sedangkan dalam istilah tekniknya diartikan sebagai suatu aliran air sungai yang mengalir melampaui kapasitas tampung sungai.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yang berupa hasil observasi secara langsung, hasil wawancara kepada 5 narasumber dan hasil dokumentasi. Wawancara yang dilakukan dengan beberapa petugas yang terkait topik permasalahan, berikut narasumber yang diwawancarai: Ida B. Made Oka W. team leader *terminal service officer*, Hega Adi Pratama team leader *terminal service officer*, Pamekas Purbo Winantyo petugas *terminal service officer*, Yuliana Hudry *supervisor facility care* dan Abu Bakar petugas *facilty care*. Selain itu terdapat data sekunder yang digunakan seperti jurnal penelitian terdahulu, prosedur mutu kerja, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang kemudian diolah menggunakan metode triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan serta mencari informasi dari portal berita online, kejadian luapan air ini sebenarnya pernah terjadi beberapa kali. Namun disetiap kejadiannya ada beberapa perbedaan dari segi dampak, kedala dan pengawasannya, perbedaan tersebut dapat dilihat dari table 4.2 dibawah ini.

Tabel 1 Rekam Kejadian Luapan Air

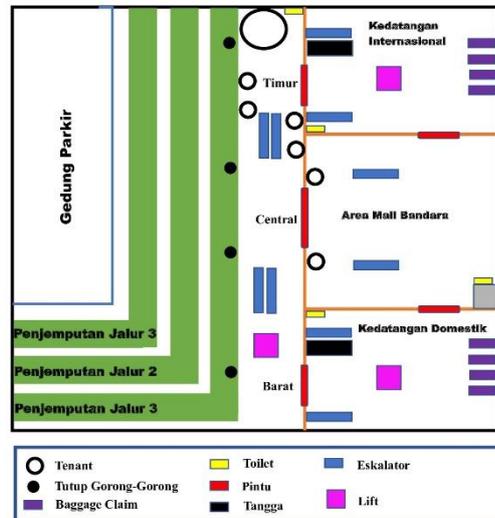
Tahun	Dampak	Kendala	Pengawasan
2016	Tergenangnya jalur 1 penjemputan dan pelataran depan pintu kedatangan	Tidak ada kendala, air langsung surut ketika tutup gorong-gorong dibuka	Proses pembukaan tutup gorang-gorong, penghalauan air dan pembersihan
2018	Tergenang air setinggi 3 cm di jalur 1 penjemputan dan sedikit genangan di pelantaran depan pintu kedatangan barat	Tidak ada kendala, air langsung di dorong menuju gorong-gorong	Proses pembersihan area terdampak, pemeriksaan dan pembersihan gorong-gorong
2022	Tergenangnya area <i>landside</i> yang meliputi area <i>pick up zone, mall area, baggage claim</i> , area kedatangan dan sedikit area parkir	Kurangnya personil, peralatan, kesiapan dan volume air yang terlalu besar	Proses penghalauan, pembersihan dan perbaikan fasilitas bandara. Selain itu pengawasan flow penumpang dan aliran gorong-gorong.

Sumber : Data Olahan Peneliti

Tabel 1 menunjukkan perbedaan dampak, kendala dan pengawasannya disetiap kejadiannya. Pada tahun 2016 dan 2018 area yang terkena luapan air tidak sampai masuk ke dalam area dalam terminal bandara, hal ini membuat dampak yang ditimbulkan tidak terlalu besar dan pembersihannya pun bisa

secepat mungkin tanpa harus menunggu air surut. Sedangkan pada tahun 2022 area luapan air mencakup seluruh area *pick up zone*, area kedatangan dan sebagian parkir kendaraan di lantai satu.

Luapan air yang terjadi hanya di beberapa area pada area *lanside* yang meliputi area terminal, area *pick up zone* dan sedikit area parkir, sehingga peneliti memutuskan membuat ilustrasi peta atau denah yang terkena dampak untuk mempermudah peneliti maupun pembaca dalam memahami situasi dan kondisinya. Berikut ilustrasi denah area yang terdampak dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1 Denah Area Terdampak Luapan Air

1. Pengawasan Area *Landside* Pasca Luapan Air Oleh Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung dan wawancara, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa petugas *Terminal Service Officer* melakukan pengawasan sesuai dengan prosedur mutu yang ada dan ada beberapa perubahan dalam pengimplementasiannya tanpa meninggalkan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pekerja maupun pengguna jasa. Petugas TSO merespon suatu laporan dengan sigap, terbukti dengan langsung mengecek keadaan atau kondisi pada saat itu. Pengecekan tersebut berguna dalam memutuskan instruksi apa yang harus dilakukan selanjutnya dengan resiko dan diskusi bersama. Langkah awal yang diinstruksikan yaitu dengan menghalau luapan air agar tidak masuk lebih dalam lagi tapi nyatanya sia-sia, karena keterbatasan SDM dan peralatan yang ada.

Pengawasan tetap berjalan yang berfokus pada gorong-gorong yang ada pada area *pick up zone*, pengawasan itu dilakukan untuk menjaga agar jalur air tidak terhalang sesuatu. Setelah luapan air menunjukkan mulai surut, petugas TSO memberikan instruksi kepada unit *facility care* untuk segera melakukan pembersihan dan pengeringan pada pintu kedatangan barat. Pemilihan area tersebut dipilih karena petugas TSO merasa area tersebut tidak terlalu terkena dampak dan pengerjaannya dirasa lebih cepat dari jadwal penerbangan pertama. Setelah pembersihan selesai, petugas TSO akan selalu mengecek ulang hasil kerja apakah sudah sesuai atau tidak. Petugas TSO memberikan instruksi untuk melanjutkan pembersihan pada area lainnya.

Pengawasan juga berfokus pada *flow* penumpang yang datang, hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pada area tertentu dan menjaga area yang sedang ada pekerjaan dijauhkan dari aktivitas pengguna jasa. Petugas TSO mengontak dan menginstruksikan unit mekanikal untuk dilakukannya perbaikan pada fasilitas bandara yang terkena dampak luapan air setelah pengerjaan pembersihan dan pengeringan pada area yang ada fasilitas selesai.

Perbaikan yang dilakukan unit mekanikal juga diawasi oleh petugas TSO. Selain itu hasil kerjanya pun dicek berulang-ulang kali untuk menjaga agar fasilitas sudah siap digunakan untuk umum.

Semua kegiatan yang dilakukan mulai dari pelaporan masalah hingga shift berakhir akan selalu dilaporkan. Laporan-laporan tersebut akan disimpan ke dalam *log book* yang dimana *log book* tersebut dapat dilihat oleh setiap *team leader*. Hal ini memudahkan untuk petugas shift berikutnya mengetahui semua kegiatan yang dilakukan sebelumnya yang meliputi masalah yang telah terselesaikan, masalah dalam proses penanganan dan masalah yang belum tertangani.

2. Hambatan Yang Dihadapi Petugas Terminal Service Officer (TSO) Pasca Luapan Air DI Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan

Pada pelaksanaan pengawasan area *landside* pasca luapan air oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) mendapatkan atau menemui beberapa hambatan. Hambatan-hambatan tersebut membuat pelaksanaan pengawasan sedikit membutuhkan beberapa perubahan dalam penanganannya, hambatan-hambatan tersebut meliputi:

a. Kurangnya jumlah personil dilapangan

Pada waktu kejadian (luapan air mulai naik) terjadi antara pukul 03:00-03:20 dini hari, waktu tersebut merupakan bukan waktu jam operasional bandara. Hal tersebut membuat petugas yang berdinias pada shift tersebut lebih sedikit dibandingkan dengan pada saat jam operasional bandara. Kekurangan tersebut membuat proses penghalauan tidak mempunyai dampak dalam memperkecil area yang terkena luapan air. Walaupun pada pembersihan dan pengeringan, petugas *facility care* pada shift pagi telah datang namun tetap kurang karena area yang terdampak terlalu luas dan membutuhkan waktu dan pengawasan yang extra agar penyelesaiannya tepat sebelum kedatangan penumpang pada *flight* pertama.

b. Kurangnya persiapan dalam menghadapi kejadian tersebut

Kejadian luapan air yang terjadi di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan diluar dari dugaan dan prediksi petugas yang berdinias. Petugas yang dilapangan pun tidak dilatih untuk melakukan penanganan seperti itu, karena kejadian tersebut terjadi untuk pertama kalinya dengan dampak yang sebesar itu. Petugas *facility care* tidak dirancang dan dipersiapkan untuk menghadapi hal tersebut, sehingga setiap penanganan petugas *facility care* selalu diawasi dari mulai proses pengerjaannya hingga hasil pengerjaannya oleh petugas TSO.

c. Keterbatasan alat

Pelaksanaan proses pembersihan dan pengeringan pada area *landside*, petugas yang membersihkan area yang terkena dampak luapan air hanya menggunakan alat-alat yang terbatas. Keterbatasnya alat-alat yang dimiliki dan digunakan petugas dalam menghalau, membersihkan dan pengeringan area *landside* adalah alat-alat yang digunakan untuk pembersihan pada hari-hari biasa, bukan untuk menangani sisa-sisa luapan air. Alat-alat yang digunakan meliputi: serokan air yang digunakan untuk mengarahkan air ke sudut atau titik untuk diambil menggunakan ember kecil, setelah itu dibuang ke ember yang lebih besar yang ada di *trolley*. *Trolley* yang berisikan air tersebut akan dibuang keluar area tutup gorong-gorong. Kemudian ada 1 buah *vacuum cleaner* ruangan yang digunakan untuk mempercepat pengeringan.

Melihat alat-alat yang digunakan untuk pembersihan sisa-sisa luapan air tidak terlalu efisien membuat proses pembersihan memerlukan waktu yang lebih lama dan memakan jumlah tenaga yang lebih banyak. Hal ini membuat beberapa petugas yang terkait melakukan hal-hal penyimpangan kerja seperti mengerjakan setengah hati, memperlambat proses pembersihan dan terkesan santai. Petugas TSO terus mengawasi

agar penyimpangan tersebut tidak terjadi untuk mempercepat target penyelesaian pembersihan pada pintu kedatangan barat selesai sebelum kedatangan *flight* pertama.

3. Dampak

Luapan air yang terjadi pada tanggal 25 Agustus 2022 di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, menimbulkan beberapa dampak yang dirasakan petugas maupun pengguna jasa, berikut dampak-dampak yang ditimbulkan antara lain:

a. Tidak berfungsinya fasilitas bandara

Area *landside* yang sepenuhnya terendam air luapan membuat beberapa fasilitas yang ada juga ikut terkena imbasnya. Fasilitas yang terkena dampaknya meliputi: 2 eskalator di area pintu kedatangan barat, 2 eskalator di area mall bandara, 1 lift di area *baggage claim* dan 1 lift di area kedatangan domestik barat serta rusaknya beberapa tutup gorong-gorong yang berada di bawah area *pick up zone*. Rusaknya penutup gorong-gorong disebabkan oleh arus aliran luapan air yang kuat. Kerusakan fasilitas bandara tersebut menyebabkan sedikit terganggunya operasional bandara. Namun terganggunya operasional bandara tidak bertahan lama, karena kesigapan petugas dalam memperbaiki serta selalu diawasi secara langsung oleh petugas TSO. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan sangatlah efisien dan sesuai target, karena dengan pengawasan tersebut dapat menghindarkan dari penyimpangan kerja.

Petugas TSO juga selalu mengawasi arus *flow* penumpang yang khususnya yang melewati fasilitas yang rusak. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menimpa pengguna layanan ketika proses perbaikan fasilitas berjalan.

b. Petugas mengalami kelelahan

Proses pembersihan area *landside* bandara yang luas dengan peralatan pendukung yang terbatas dan *manpower* yang terbatas juga, membuat waktu pengerjaan membutuhkan waktu yang lama dan tenaga yang banyak. Hal tersebut membuat seluruh petugas yang terlibat mengalami kelelahan dan ada beberapa petugas yang mengeluh karena setelah pembersihan area yang terkena luapan air ini, mereka harus mengerjakan *jobdesk* mereka masing-masing yang lainnya.

c. Macetnya pendistribusian tray bandara

Pada proses pengangkutan barang bawaan penumpang (koper) di area *check in counter*, koper akan di masukan ke dalam *baggage handling system* (BHS). Sebelumnya dimasukan ke BHS, koper diletakan ke *tray* bandara atau nampan bagasi bandara untuk memastikan koper tersebut tidak rusak dalam pendistribusian dari area *check in counter* menuju ke *make up area*.

Pendistribusian *tray* terhambat, karena lift yang biasanya digunakan untuk pendistribusian tidak dapat digunakan. Hal ini membuat penumpukan *tray* pada area *landside*, sehingga mau tidak mau koper yang ada di area *check in counter* di masukan ke dalam *baggage handling system* (BHS) tanpa menggunakan *tray*. Namun setelah perbaikan pada fasilitas, pendistribusian *tray* kembali normal.

d. Terganggunya kegiatan tenant

Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung, proses persiapan operasional tenant-tenant khususnya yang berada di area *landside* harus terganggu, karena menunggu area yang terkena dampak selesai dibersihkan. Pekerja yang bekerja di tenant-tenant tersebut juga ikut membantu proses pembersihan agar terselesaikan dengan cepat. Dari yang peneliti lihat, tenant-tenant yang terkena dampaknya hanya di area *landside* saja seperti Indomart, KFC, Roti'O, Gojek, Grab dan Travel dalam kota.

Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang peneliti sajikan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan:

1. Pengawasan yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* (TSO) pasca luapan air di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, dimulai dengan mengawasi permasalahan pada saat dilaporkan, memberikan instruksi pencegahan dan tetap mengawasi jalannya instruksi tersebut serta mengawasi gorong-gorong. Kemudian mengawasi progres atau perkembangan dari penanganan permasalahan dan selalu melakukan pengecekan ulang terhadap hasil kerja yang sudah selesai. Selain itu petugas TSO juga mengawasi pergerakan arus *flow* penumpang yang datang maupun berangkat.
2. Hambatan yang dihadapi petugas pada terjadinya luapan air di area *landside* yaitu keterbatasan peralatan, SDM dan kurangnya persiapan personil dilapangan. Hal tersebut membuat petugas *Terminal Service Officer* (TSO) yang ada dilapangan harus extra teliti dalam pengawasan dalam memberikan instruksi, proses atau hasil kerja pembersihan dan perbaikan dan alur *flow* penumpang.
3. Dampak yang ditimbulkan dari kejadian luapan air pada area *landside* yaitu membuat petugas merasa kelelahan, beberapa fasilitas tidak berfungsi, sedikit terganggunya *flow* penumpang, terganggunya pendistribusian *tray* bandara dan sedikit terganggu operasional tenant-tenant.

Saran

1. Bagi PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan
 Pada kesempatan ini peneliti berharap pihak PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan untuk menambah peralatan pendukung yang digunakan oleh unit *facility care*. Peralatan pendukung yang peneliti maksud yaitu pompa air yang cepat mendistribusi air yang ada di dalam bandara keluar. Penambahan peralatan tersebut dapat membuat lebih efisien dalam segi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam penanganannya, jika kejadian luapan air tersebut terulang kembali. Peneliti juga berharap diadakannya latihan atau simulasi penanganan untuk pihak yang terkait agar meminimalisir dampak seperti yang terjadi pada tanggal 25 Agustus 2022, hal ini untuk mempersiapkan personil agar lebih siap dalam menghadapinya pada masa mendatang. Selain itu pembuatan atau perancangan SOP terkait luapan ini juga dibuat untuk memudahkan para petugas menangani tanpa harus membuang-buang waktu untuk memutuskan instruksi apa yang harus dikerjakan. Kerja sama dan saling berkoordinasi ke setiap unit harus dipertahankan, karena semua permasalahan akan cepat terselesaikan dengan menghadapi secara bersama-sama
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
 Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan lagi penelitian yang berkaitan dengan topik pembahasannya sama dengan penelitian ini dengan hasil yang lebih akurat dan detail. Selain itu peneliti juga berharap penelitian ini menjadi bahan acuan untuk peneliti selanjutnya yang mengfokuskan topik permasalahan terkait pengawasan area *landside* pasca luapan air. Peneliti berharap penelitian ini tidak hanya dikembangkan terkait proses pengawasan maupun penanganannya saja, namun juga dikembangkan dalam penelitian yang membahas terkait insfrakstruktur dan lingkungan disekitar bandara yang terkena masalah luapan air seperti penelitian ini

Daftar Pustaka

- Fajariani, Yetty Andini. 2021. *Peran Petugas Customer Service Officer (CSO) dan Terminal Service Officer (TSO) Dalam Memonitoring Area Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Praya Lombok*. Tugas Akhir: STTKD.
- Grigoras, R., Hoede, C. 2007. *Design Of A Baggage Handling System*. University Of Twente. Nedherland.
- Hamzanwadi, Hamzanwadi. 2018. *Penanganan Kendala Terminal dan Sisi Darat Di Bandar Udara Internasional Lombok Oleh Personil Terminal Service Officer*. Tugas Akhir: STTKD.
- Hujan Deras Melanda, Bandara SAMS Sepinggan Kebanjiran. (2022). Diakses pada 20 November 2022, Dari <http://lintasbalikpapan.com/berita/detail/hujan-deras-melanda-bandara-sams-sepinggan-kebanjiran>.
- Keputusan Menteri Perhubungan (2001). *Keputusan Menteri Perhubungan Tentang Rencana Induk Bandar Udara Sepinggan-Balikpapan* (KM 37 Tahun 2001). Jakarta.
- Manajemen Bandara Balikpapan Berhasil Mengatasi Banjir Akibat Hujan. (2022). Diakses pada tanggal 20 November 2022, Dari <https://kaltim.antaranews.com/berita/166281/manajemen-bandara-balikpapan-berhasil-tangani-banjir-akibat-hujan>.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara* (PM 178 Tahun 2015). Jakarta.
- Ramadhan, Wahyu. 2020. *Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru*. Tugas Akhir: UIN SUSKA Riau.
- Rozi, Imam Fahrur. 2020. *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) Dalam Menunjang Kegiatan Operasional Di Bandar Udara Internasional*. Skripsi: STTKD.
- Silaen, S. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudjana, Nana. 2016. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosdikarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Penerbangan* (UU Nomor 1 Tahun 2009). Jakarta.
- Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: STT Jaffray.
- Yuliansyah, Mohammad Septian. 2020. *Analisis Kesiapan Kerja Karyawan Pada Unit Terminal Inspection Service (TIS) Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma*. Tugas Akhir: STTKD.