

## **Pengawasan Unit *Terminal Service Officer* (TSO) Terhadap Fasilitas *Land Side* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang**

**Joshua Diesandro Gerald**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia

joshuadgs2001@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 2 No: 7 Juli 2024 Halaman :290-305	<p>The airport operator in Indonesia is PT. Angkasa Pura I (Persero). Jenderal Ahmad Yani International Airport in Semarang has several units tasked with ensuring smooth airport operations. One of the units at the airport is the Terminal Service Officer (TSO). Common challenges faced by the TSO unit during land side surveillance include passenger flow congestion, scattered trolleys in departure and arrival areas, improper smoking by users, and malfunctioning facilities at Jenderal Ahmad Yani International Airport in Semarang. This research adopts a qualitative approach with data collected from TSO officers monitoring the land side terminal passenger area. The data sources include semi-structured interviews with Supervisor of the Terminal Service Officer unit and TSO officers. Additionally, observation and documentation data, such as photographs, complement the research data. Based on the research findings, it is revealed that land side surveillance by Terminal Service Officers (TSO) aligns with surveillance indicators such as accuracy, objectivity, work coordination, flexibility, and realism. However, timeliness and centralized surveillance indicators are not met due to insufficient personnel on the ground. According to the job description outlined in the SOP, the TSO unit cannot independently address field issues but is limited to inspection and surveillance. When faced with challenges beyond their job description, the solution is coordination with relevant units.</p>
<b>Keywords:</b> Airport Terminal Service Officer Land Side	

### **Abstrak**

Pengelola bandar udara yang ada di Indonesia yaitu PT. Angkasa Pura I (Persero). Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki beberapa unit yang bertugas untuk memastikan agar bandara dapat beroperasi dengan baik. Salah satu unit yang ada di bandara tersebut yaitu *Terminal Service Officer* (TSO). Kendala yang sering terjadi saat unit TSO sedang melakukan pengawasan pada sisi darat (*land side*) adalah seringnya terjadi penumpukan *flow* penumpang, berseraknya *trolley* pada saat penumpang tiba di area keberangkatan dan kedatangan, pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya, dan fasilitas yang tidak bekerja semestinya di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang pengambilan data penelitian bersumber dari petugas TSO yang bertugas mengawasi sisi darat (*land side*) area terminal penumpang. Sumber kedua berasal dari penggalan sumber data melalui wawancara secara semi terstruktur kepada narasumber *Supervisor* unit *Terminal Service Officer* dan petugas unit *Terminal Service Officer*. Selain itu, data dalam penelitian ini dilengkapi dengan data observasi dan dokumentasi berupa pengambilan gambar yang bertujuan sebagai penguat data penelitian. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui pengawasan sisi *land side* oleh *Terminal Service Officer* (TSO) sudah sesuai dengan indikator pengawasan adalah akurat, obyektif, koordinasi kerja, fleksibel dan realistis. Sedangkan untuk indikator tepat waktu dan pengawasan terpusat belum sesuai dengan indikator pengawasan dikarenakan kurangnya personel yang bertugas di lapangan. Dilihat dari *jobdesk* unit *Terminal Service Officer* (TSO) yang tertuang pada lembar SOP, unit TSO tidak dapat bergerak atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan dengan sendirinya, *jobdesk* unit TSO hanya sebatas memeriksa dan mengawasi, jika terdapat kendala di lapangan yang diluar dari *jobdesk* unit TSO, solusi yang dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan unit terkait.

**Kata Kunci** : Bandar Udara, *Terminal Service Officer*, *Land Side*

## PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari (*International Civil Aviation Organization*), Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat." Seiring meningkatnya permintaan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara, fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara harus tetap terjaga demi kenyamanan penumpang.

Bandara Ahmad Yani Semarang yang baru juga belum lama diresmikan. Peresmian bandara baru tersebut baru saja diresmikan pada tanggal 6 Juni 2018, sehingga beberapa fasilitas di bandara ini masih kurang lengkap dan juga penyediaan fasilitas di bandara ini masih belum sesuai dengan standar ketersediaan fasilitas yang berlaku, adapun beberapa fasilitasnya meliputi toko cinderamata, gerai makanan, bank, *money changer*, hotel dan *travel booking*, layanan taxi, penyewaan mobil dan BRT trans Semarang.

Salah satu pengelola bandar udara yang ada di Indonesia yaitu PT. Angkasa Pura I (Persero). Perusahaan tersebut adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. PT. Angkasa Pura I memiliki beberapa bandara yang dikelola, salah satunya Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki beberapa unit yang bertugas untuk memastikan agar bandara dapat beroperasi dengan baik. Salah satu unit yang ada di bandara tersebut yaitu *Terminal Service Officer* (TSO).

*Terminal Service Officer* (TSO) merupakan petugas pelayanan bandara yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan/inspeksi fasilitas penunjang operasional pada area publik (*curbside*), publik terbatas dan ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh pengelola bandara, untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. TSO memiliki tanggung jawab untuk mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan yang ada di terminal maupun diluar terminal terutama di daerah parkir serta mengatur penggunaan dan pengawasan *trolleys*, porter untuk menjamin kenyamanan yang diberikan kepada penumpang.

Kendala yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang terutama pada sisi darat (*land side*) adalah seringnya terjadi penumpukan dan berseraknya *trolley* pada *exhibition hall*, *check-in counter*, *baggage claim* sehingga menyebabkan berkurangnya *stock trolley* pada area *drop zone* dan *baggage claim* untuk para penumpang. Contohnya adalah pada tanggal 23 Oktober 2022 terjadi penumpukan *trolleys* bekas rombongan haji pada area *check in counter* yang menyebabkan berkurangnya kerapian serta kebersihan bandar udara. Sehingga unit *Terminal Service Officer* melakukan koordinasi dengan *Trolleysman* agar dapat merapihkan area *check in counter* seperti sedia kala. Pengawasan yang dilakukan oleh *Terminal Service Officer* pada fasilitas bandar udara adalah salah satu bentuk pelayanan penyelenggara bandar udara dalam menyediakan kenyamanan di sisi darat atau *land side* Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini membuktikan bahwa pengawasan fasilitas yang dilakukan oleh unit *Terminal Service Officer* sangat penting untuk kenyamanan penumpang.

## METODE

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang mana metode kualitatif adalah sebuah penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2017). Berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Landasan teori dimanfaatkan sebagai agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai pembahasan hasil penelitian.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yaitu dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi terhadap petugas *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement Section* sebagai sumber data primer penelitian.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui berbagai sumber seperti penelitian terdahulu, buku, *website*, serta dokumen perusahaan. Dokumentasi juga merupakan salah satu data sekunder, sehingga peneliti juga menjadikannya sebagai salah satu sumber data sekunder.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur di mana peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan dan melakukan improvisasi terhadap pertanyaan yang dilontarkan. Penulis akan mewawancarai 3 petugas *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement Section* yang terdiri dari 1 Team Leader, 2 Terminal Service Officer dengan secara keseluruhan terdapat 3 sumber.

Observasi dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung dalam penelitian sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung kondisi lapangan selama penelitian di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang selama kurang lebih 2 bulan, sehingga peneliti dapat menyimpulkan apakah pengawasan unit TSO sudah sesuai dengan indikator pengawasan.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan dokumentasi berupa jurnal harian, SOP dan juga foto guna memperoleh data pengawasan unit Terminal Service Officer (TSO) PT. Angkasa Pura I terhadap fasilitas *land side* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Pada saat proses wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya sudah tidak jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

### a) Reduksi Data

Menurut Moleong (2016), reduksi data diartikan sebagai pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Laporan atau data yang diperoleh di lapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk fokus pada hal-hal pokok dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen, serta foto maupun gambar sejenisnya untuk ditariknya suatu kesimpulan.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara berulang kali sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

Triangulasi dalam uji kredibilitas ini diartikan sebagai pemeriksaan informasi dari sumber, cara dan waktu yang berbeda. Triangulasi melibatkan triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas informasi dengan cara meneliti data dari berbagai sumber. Misalnya, menggunakan teknik wawancara dengan berbagai sumber atau orang. Menafsirkan dan mengklasifikasikan tampilan mana yang sama, mana yang berbeda, dan mana yang spesifik dari semua sumber data tersebut. Peneliti kemudian diminta menganalisis data untuk menyimpulkan bahwa cocok dengan semua sumber data tersebut.

b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Teknik triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas informasi dari sumber yang sama dengan menerapkan teknik yang berbeda. Informasi yang diperoleh misalnya seperti mewawancarai satu sumber dan dilanjutkan dengan melakukan verifikasi menggunakan teknik observasi lapangan apakah sesuai atau tidak dengan apa yang sudah ditanyakan saat teknik wawancara sebelumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Terminal Service Officer* adalah salah satu unit pelayanan di bawah *Airport Operation Center Head* (AOCH) yang memiliki tugas dan fungsi melakukan pengawasan, inspeksi/pengecekan terhadap semua fasilitas di lingkungan terminal penumpang. Inspeksi terminal sangatlah penting dilakukan secara berkala agar seluruh fasilitas terminal dapat berfungsi dengan baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada seluruh pengguna jasa bandar udara sebagaimana dilampirkan dalam Skep Dirjen Perhubungan Udara No.284/X/1999 tentang *Level of Service*.

Unit *Terminal Service Officer* termasuk unit kebandarudaraan dari PT. Angkasa Pura I Semarang yang diharapkan selalu bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya. Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang petugas *terminal service officer* dibagi dalam tiga grup, 3 tim *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement Section* yang terdiri dari 3 orang *Team Leader* dan tim A berjumlah 5 orang TSO, tim B berjumlah 3 orang TSO, Dan tim C berjumlah 4 orang TSO, dengan secara keseluruhan terdapat 15 *terminal service officer*. Untuk jadwal kerjanya

sendiri terbagi menjadi 2 shift, 4 hari kerja dan 2 hari libur. Dengan jumlah petugas dan pembagian sistem *shift* demikian sudah dapat dikategorikan cukup, karena masing masing bagian sudah ada yang menangani, sehingga tidak menghambat pekerjaan yang ada. Berikut ini dua tanggung jawab dari *Terminal Inspector* :

1. Sarana dan prasarana terminal senantiasa dalam kondisi siap pakai sehingga dapat memberikan pelayanan kepada *customer* secara maksimal.
2. Pengguna jasa Bandar Udara merasa nyaman selama berada di wilayah Bandar Udara.

Tabel 1. Jadwal Shift

No.	Nama	Hari						
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Grup A								
1.	Reni Kristiani	L	L	S	S	P	P	L
2.	Andi Rahman	L	L	S	S	P	P	L
3.	Adi	L	L	S	S	P	P	L
4.	Lintar Ferdyan	L	L	S	S	P	P	L
5.	Rizal	L	L	S	S	P	P	L
Grup B								
1.	Ragen	S	S	P	P	L	L	S
2.	Arief	S	S	P	P	L	L	S
3.	Qausar	S	S	P	P	L	L	S
4.	Melani	S	S	P	P	L	L	S
5.	Nana	S	S	P	P	L	L	S
Grup C								
1.	Putri	P	P	L	L	S	S	P
2.	Wina	P	P	L	L	S	S	P
3.	Mela	P	P	L	L	S	S	P
4.	Yuni	P	P	L	L	S	S	P

Sumber : Data Olahan 2023

Keterangan Tabel :

L : Libur

P : Pagi

S : Siang

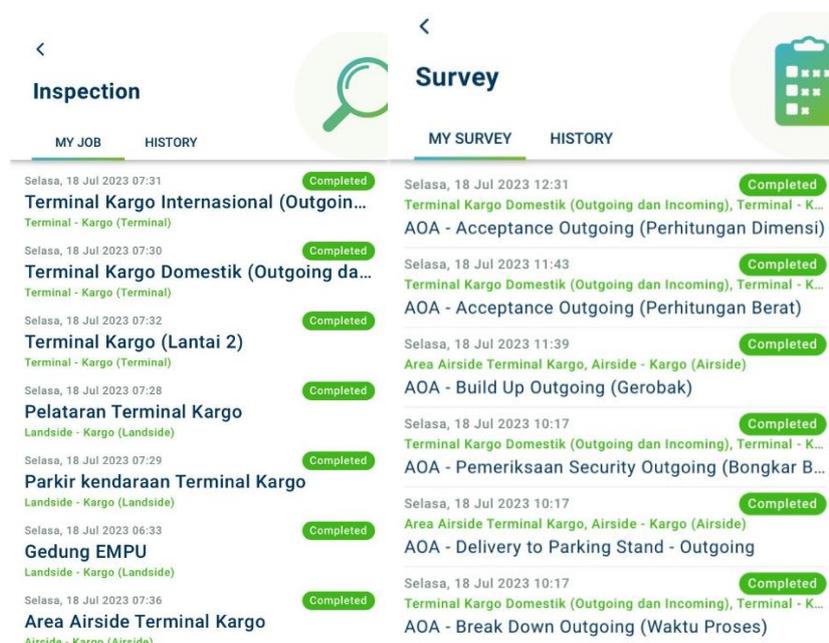
Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan peneliti, petugas *terminal service officer* sudah melakukan tugasnya dengan baik. Petugas *terminal service officer* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani selalu datang tepat waktu, berpenampilan bersih dan rapi, menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada, saling membantu dalam menjalankan tugas dan selalu melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan unit-unit terkait, setiap didapatinya sebuah permasalahan atau kerusakan fasilitas selalu sigap dan cekatan menanggapi hal sekecil apapun.

Jasa kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara umum. Jasa kebandarudaraan yang terkait dengan pelayanan jasa kegiatan penerbangan terdiri dari beberapa bentuk pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara
2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
3. Pelayanan Jasa Penerbangan (PJP)
4. Pelayanan Jasa Pemakai Counter
5. Pelayanan Jasa Pemakai Garbarata (*Avio Bridge*)

Dari kelima pelayanan jasa kebandarudaraan yang telah disebutkan berkaitan dengan *Terminal Service Officer* adalah Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Pelayanan Jasa Pemakai Counter. Berdasarkan skep Dirjen Perhubungan Udara No.284/X/1999 pasal 2 tentang Tingkat Pelayanan (*Level Of Service*) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan.

Dalam perhitungan *Level Of Service* (LOS) setiap petugas yang bekerja di ruang lingkup bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menggunakan aplikasi *MyInspection* dari perusahaan Angkasa Pura. Di dalam aplikasi tersebut petugas perlu mengakses menggunakan akun pribadi petugas, di dalam aplikasi *MyInspection* terdapat *jobdesk* masing masing petugas seperti, inspeksi pagi, siang dan malam, di dalam aplikasi tersebut terdapat juga pengambilan data *level of service* yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.



Gambar 1. *MyInspection Cargo Service*

*Terminal Service Officer* memiliki peranan sebagai petugas yang menjaga agar tingkat pelayanan di terminal selalu terjaga standarnya berdasarkan skep *Level Of Service*. Menurut hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, petugas *terminal service officer* selalu melakukan inspeksi atau melakukan pengecekan sesuai prosedur. Berikut ini adalah peranan *terminal service officer* berdasarkan wilayah inspeksinya di area *landside* area *lobby* terminal, *curbeside* kedatangan dan *curbeside* keberangkatan di Bandar Udara International Jenderal Ahmad Yani Semarang :

*Lobby* Terminal, *Curbeside* Kedatangan dan *Curbeside* Keberangkatan merupakan *public area*, area darat tempat lalu-lalang penumpang sebelum memasuki ruang *check-in counter* dan setelah memasuki ruang kedatangan.

Peran *Terminal Service Officer*:

1. Memperhatikan kebersihan area *lobby* terminal, *curbeside* kedatangan dan keberangkatan dan toilet. Jika ditemukan area yang kotor TSO langsung melakukan koordinasi dengan petugas *cleaning service* agar dibersihkan, dan untuk temuan itu TSO melakukan pencatatan di *logbook* secara *online*.
2. Mendeskripsikan *flow* penumpang di area *lobby* terminal, *curbeside* kedatangan dan keberangkatan pada *logbook* secara *online* dengan keterangan padat, lancar, sepi atau padat lancar.
3. Mengkondisikan *trolley* agar tidak berhamburan untuk menjaga kelancaran lalu lintas jalan penumpang di area ini. Jika terjadi penumpukan ataupun ditemukan *trolley* yang berhamburan maka TSO akan berkoordinasi dengan pihak *trolleyman*.
4. Memperhatikan FIDS (*Flight Information Display System*) apakah berfungsi baik atau tidak, jika mengalami kerusakan atau mati maka TSO langsung berkoordinasi dengan pihak *Electronica Engineering* (Teknik Elektronika), jika mengalami error atau sistem yang macet misalnya untuk keterangan waktu tidak ter-*update*, maka TSO berkoordinasi dengan pihak ISO (*Information Service Officer*) untuk memperbaharui sistem FIDS agar kembali normal. Untuk temuan ini TSO melakukan pelaporan langsung ke dalam *logbook* secara *online*.

**Fasilitas Umum Area *Landside* Area *Lobby* Terminal, *Curbeside* Kedatangan dan Keberangkatan.**

**Tabel 2. Fasilitas Publik**

Nama Fasilitas	Jumlah
Toilet	4 (Pria) dan 4 (Wanita).
Mushola	4 unit.
PC Kios K	2 Unit
Alat Pengukur Suhu Ruangan	4 Unit.
<i>Trolley</i>	200 unit. 150 unit di area keberangkatan dan 50 unit di area kedatangan.
<i>Flight Information Display System</i> (FIDS)	8 Unit. 5 di area <i>lobby</i> terminal, 2 di area keberangkatan dan 1 di area kedatangan. 1 Unit Giant FIDS di area <i>lobby</i> terminal.
Kursi / <i>Seat</i>	100 unit. 50 di area <i>lobby</i> terminal dan 50 di area keberangkatan.
Wi-Fi	2 unit untuk jangkauan seluruh terminal bandara.

ATM Center	7 unit mesin atm. BNI 1 unit, BRI 1 unit, CIMB 1 unit, BCA 1 unit, MANDIRI 1 unit, BTN 1 unit, BJB 1 unit.
Vending Machine	2 Unit

**Sumber: peneliti**

Berdasarkan hasil observasi peneliti terdapat beberapa fasilitas umum yang terdapat pada *Lobby Terminal, Curbside Departure* dan *Curbside Arrival*. Berikut beberapa fasilitas tersebut:

a. Toilet

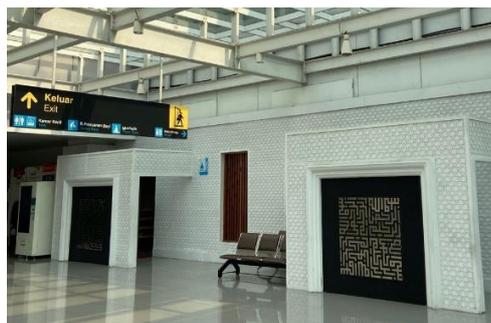
Toilet umum yang terdapat pada *curbside* keberangkatan dan kedatangan.



**Gambar 2.** Toilet Umum  
Sumber : Peneliti

b. Mushola

Jumlah Mushola adalah 4 Unit yang terdapat pada area *lobby* terminal.



**Gambar 3.** Mushola  
Sumber : Peneliti

c. PC Kios K

PC Kios K adalah mesin yang memudahkan penggunaannya untuk mengetahui informasi penerbangan, fasilitas bandar udara, lokasi fasilitas, dan masih banyak lagi yang berhubungan dengan bandar udara.



**Gambar 4. PC Kios K**  
Sumber : Peneliti

d. Alat Pengukur Suhu Ruangan

Jumlah alat pengukur suhu ruangan berjumlah 4 unit, 4 unit terletak ini terletak di area *lobby* terminal.



**Gambar 5. Alat Pengukur Suhu Ruangan**  
Sumber : Peneliti

e. *Trolley*

Berdasarkan hasil penelitian peneliti terdapat 200 unit. 150 unit di area keberangkatan dan 50 unit di area kedatangan.



**Gambar 6. Trolley**  
Sumber : Peneliti

f. FIDS (*Flight Information Display System*)

Fasilitas ini menampilkan data penerbangan, pada area *landside* terdapat 8 Unit. 5 di area *lobby* terminal, 2 di area keberangkatan dan 1 di area kedatangan. 1 Unit *Giant FIDS* di area *lobby* terminal.



Gambar 7. FIDS

Sumber : Peneliti



Gambar 8. Giant FIDS

Sumber : Peneliti

g. Kursi / Seat

Terdapat 100 unit kursi. 50 di area lobby terminal dan 50 di area keberangkatan.



Gambar 9. Kursi / Seat

Sumber : Peneliti

h. Wi-Fi

Wi-Fi atau jaringan internet, terdapat 2 unit router Wi-Fi pada terminal bandara yang dapat diakses oleh petugas dan pengguna layanan penerbangan.

i. ATM Center

Terdapat 7 unit mesin atm. BNI 1 unit, BRI 1 unit, CIMB 1 unit, BCA 1 unit, MANDIRI 1 unit, BTN 1 unit, BJB 1 unit. ATM Center ini terdapat pada *lobby terminal*.



Gambar 10. ATM Center

Sumber : Peneliti

j. Vending Machine

Vending Machine adalah mesin penjual otomatis, pada *lobby terminal* terdapat 2 unit Vending Machine, mesin ini berisikan makanan ringan maupun *soft drink*.



Gambar 11. Vending Machine

Sumber : Peneliti

Peneliti akan menampilkan beberapa temuan dari hasil observasi selama melakukan penelitian di unit *Terminal Service Officer* di bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bulan Juli 2023. Berikut hasil observasi penelitian tersebut:

Tabel 3. Temuan

No.	Tempat	Tanggal	Temuan Pengamatan
1.	Lobby Terminal	23 Juli 2023	Terdapat penumpukan <i>flow</i> penumpang dan anggota keluarga yang berdiri berkerumun di depan pintu masuk <i>curb</i> side keberangkatan.

2.		23 Juli 2023	Ditemukan beberapa <i>trolley</i> yang berserakan di area <i>lobby terminal</i> .
3.	<i>Curbside</i> Kedatangan	26 Juli 2023	Ketersediaan <i>trolley</i> yang kurang di area kedatangan dikarenakan kebanyakan <i>stock trolley</i> dialihkan ke area <i>curbside</i> keberangkatan.
4.		26 Juli 2023	Terdapat retakan kaca gedung terminal area kedatangan dikarenakan tertabrak burung saat hujan deras.
5.	<i>Curbside</i> Keberangkatan	25 Juli 2023	Adanya kerusakan toilet. Pispot (wc pria) dan kloset (wc wanita).
6.		23 Juli 2023	Penumpukan <i>flow</i> penumpang yang diakibatkan karena pemeriksaan data layak terbang milik penumpang. (KTP, Paspor, Sertifikat Vaksin)

#### Sumber: peneliti

Dari hasil observasi peneliti terkait pengawasan fasilitas dan situasi terminal ada beberapa fasilitas yang masih belum optimal, fasilitas terminal merupakan hal penting dalam perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa bandar udara, di mana dengan kondisi fasilitas yang baik dan situasi penumpang yang kondusif, maka akan memberikan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

#### 1. Pengawasan Unit *Terminal Service Officer* terhadap fasilitas *Landside* berdasarkan indikator pengawasan

Berikut adalah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan indikator pengawasan:

##### 1) Akurat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan dalam penyampaian informasi petugas sudah melakukan tugasnya dengan baik, adapun dalam pengambilan data LOS (*Level of service*) informasi yang disampaikan akurat dan mendetail secara *real time*, jikalau terdapat kesalahan pemahaman antar petugas, petugas TSO akan saling berdiskusi dan memperjelas informasi yang sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliansyah, 2020. Peneliti melalui observasi yang telah dilakukan petugas TIS menyampaikan informasi yang disampaikan sudah cukup akurat.

##### 2) Tepat Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan ditemukan kesamaan bahwa petugas yang masih kurang tepat waktu dalam mengambil data LOS (*level of service*), itupun dikarenakan kurangnya personel yang bertugas untuk mengambil data LOS. Dalam ditemukannya kerusakan ataupun kendala di lapangan, petugas akan langsung menyampaikan informasi secara *real time*, petugas yang menemukan temuan di lapangan akan langsung mengkoordinasikan dengan unit yang terkait dengan permasalahan yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliansyah, 2020. Petugas TIS

menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, dan dalam penyampaian informasi petugas TIS menyampaikan informasi sesuai dengan kondisi di lapangan.

### 3) Obyektif

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan kesamaan dalam menyampaikan informasi secara obyektif, penyampaian yang bersifat obyektif itu dimaksudkan penyampaian yang singkat, terinci dan mendetail. Sebagai contoh penyampaian informasi yang disampaikan oleh unit TSO adalah penyampaian informasi bahwa *escalator* yang terdapat pada terminal mengalami kerusakan dan dikoordinasikan kepada teknik mekanikal. Dari hasil wawancara dan observasi petugas TSO sudah sangat sesuai dengan indikator Obyektif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan, 2020. Petugas TIS melakukan pengecekan dan menyampaikan informasi secara obyektif seperti, fasilitas, lokasi, dan kondisi terkini.

### 4) Pengawasan Terpusat

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan perbedaan pendapat antara narasumber yang diwawancarai, beberapa petugas merasa titik pengawasan petugas sudah berada pada titik yang rawan terjadi permasalahan namun, dari beberapa petugas merasa titik yang ditentukan masih belum terawasi sepenuhnya, menurut Ragen Wandoyo selaku petugas TSO dikarenakan pemangkasan petugas yang terjadi akibat covid-19, unit TSO merasa kekurangan SDM yang berakibat pada minimnya titik-titik pengawasan yang rawan dan jarang namun tetap terdapat permasalahan. Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti sebagai berikut, penempatan petugas TSO hanya terdapat pada titik-titik yang rawan terjadi permasalahan, yang disebut dengan permasalahan adalah penumpang yang tersesat ataupun tidak tahu arah dan fasilitas yang rentan mengalami kerusakan, karena petugas yang ditempatkan hanya pada titik yang rawan, titik yang menurut peneliti tidak terlalu banyak mengalami permasalahan seperti area *lobby terminal* juga butuh pengawasan dari pihak TSO, daerah tersebut hanya termonitoring melalui CCTV ataupun petugas TSO yang lewat saat inspeksi berlangsung (tidak *stand by* pada titik). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mudrikah, 2019. Melalui hasil observasi peneliti, pengawasan yang dilakukan oleh unit TSO dirasa kurang efisien dengan penempatan petugas, peneliti mendapati beberapa area yang masih kurang mendapat perhatian seperti area DZ (*drop zone*) dan PZ (*pickup zone*) dikarenakan seringnya terjadi lonjakan antrian penjemputan dan pengantaran penumpang.

### 5) Koordinasi Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terhadap koordinasi kerja, petugas TSO menyampaikan segala informasi yang ada sesuai dengan kejadian yang ada di lapangan, petugas menghindari pekerjaan tambahan yang diakibatkan oleh tidak transparansinya laporan di lapangan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mudrikah, 2019. Mengenai koordinasi kerja, petugas TSO dapat bersinergi bersama dengan unit terkait dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan, bersinerginya antar unit ini demi terciptanya ruang lingkup pekerjaan yang efektif dan efisien.

### 6) Fleksibel

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi, petugas TSO dituntut harus bisa untuk beradaptasi dan dituntut profesionalitasnya dalam bekerja dalam lingkungan baru ataupun bidang pekerjaan baru, petugas harus mampu untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dihadapi guna menghasilkan petugas yang berkompeten dalam pekerjaannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mudrikah, 2019. Peneliti tidak menyebutkan secara langsung mengenai fleksibilitas petugas, peneliti mendapati bahwa petugas TSO diharuskan dapat memahami dasar-dasar dalam bersosialisasi demi terciptanya lingkungan yang harmonis, ini berartikan bahwa petugas TSO dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan baru mereka.

## 7) Realistis Secara Organisasional

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan 9 dari 10 petugas TSO yang sudah menerapkan pekerjaan mereka sesuai dengan SOP yang sudah ada, adanya petugas yang masih kurang mematuhi SOP itu juga sebenarnya tidak sepenuhnya menyalahi SOP yang sudah ada, petugas yang masih kurang patuh ini biasanya melewati beberapa langkah dalam pekerjaannya seperti pengambilan keputusan sendiri yang seharusnya diambil oleh *Team Leader* atau jajarannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Asawalli, 2020. Peneliti memiliki simpulan bahwa unit TIS sudah menerapkan SOP yang ada dengan baik.

**2. Kendala dan solusi yang dilakukan unit TSO atas permasalahan di dalam melakukan pengawasan**

Seperti yang tertulis di dalam latar belakang masalah terdapat beberapa kendala yang dialami oleh unit *Terminal Service Officer*, Kendala yang terdapat pada sisi *landside* seperti *trolley* yang berserakan, pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya, *flow* penumpang yang menumpuk, terdapat fasilitas yang tidak bekerja semestinya, semua itu adalah kendala yang sering terjadi di sisi *landside*. Berikut adalah kendala dan solusi yang dihadapi oleh unit *Terminal Service Officer* dalam melakukan pengawasan di sisi *landside*:

a. *Trolley* yang berserakan

*Trolley-trolley* yang berserakan ini diakibatkan oleh banyaknya penumpang yang setelah menggunakan *trolley* langsung saja meninggalkan *trolley* di sembarang tempat seperti area DZ (*Drop Zone*), PZ (*Pick Up Zone*), *Lobby Terminal*, *Curbside* kedatangan, *Curbside* keberangkatan, dan area *pick up baggage*. *Trolley* yang berserakan ini berpengaruh dengan terhambatnya arus penumpang dan berpengaruh terhadap ketersediaan *trolley* di area *lobby terminal* dan area *pick up baggage*.

Solusi yang dapat dilakukan oleh *terminal service officer* adalah dengan menginformasikan situasi di lapangan dan mengkoordinasikan kepada pihak *trolleyman*.

## b. Pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya

Pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya dapat mengganggu pengguna layanan lainnya yang tidak merokok, disamping itu juga dikarenakan merokok tidak pada tempatnya pihak pengelola bandar udara tidak menyediakan asbak rokok hal ini berakibat dengan berserakannya bekas-bekas puntung rokok. Sisa-sisa puntung rokok ini bisa terdapat pada area taman, area kolam, ataupun area DZ (*Drop Zone*), PZ (*Pick up Zone*), dan area *lobby terminal*.

Solusi yang dilakukan oleh *terminal service officer* adalah dengan menegur langsung pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya, dan jikalau tidak ada petugas *terminal service officer* yang *mobile* di area tersebut petugas akan berkoordinasi dengan petugas *airport security* atau petugas *cleaning service* yang berdekatan dengan area yang dimaksud.

c. *Flow* penumpang yang menumpuk

*Flow* penumpang yang menumpuk ini biasanya diakibatkan oleh penerbangan yang mengalami keterlambatan jam terbang, ataupun diakibatkan oleh pengantar dan penjemput penumpang yang sangat banyak, dan *peak hours* terkadang juga berpengaruh dengan adanya penumpukan *flow* penumpang. Penumpukan *flow* penumpang ini biasa terjadi pada area *lobby terminal*, *curbside* keberangkatan dan *curbside* kedatangan, ruang tunggu, dan area *security check*.

Solusi yang dapat dilakukan oleh *terminal service officer* adalah dengan berkoordinasi dengan pihak terkait seperti petugas CS (*Customer Service*) bagian *lobby terminal*, petugas *airport security* di area *curbside* kedatangan dan keberangkatan, dan petugas *gate* (maskapai) yang terdapat pada area ruang tunggu.

- d. Terdapat fasilitas yang tidak bekerja semestinya  
Kerusakan pada fasilitas berdampak langsung kepada penumpang ataupun pengguna layanan, beberapa fasilitas yang biasanya mengalami kerusakan adalah eskalator, FIDS (*Flight Information Display System*), Kaca gedung dan toilet.  
Solusi yang dilakukan oleh *terminal service officer* yang pertama kali menemukan kerusakan pada fasilitas adalah menghubungi bagian yang bertanggung jawab atas kerusakan fasilitas tersebut dan memasang tanda bahwa fasilitas tersebut tidak beroperasi. Berikut adalah unit kerja terkait:
1. *Mechanical Engineering* (Teknik Mekanikal) seperti fasilitas peralatan *lift, escalator, travelator, garbarata, conveyor belt, sliding door*.
  2. *Electrical Engineering* (Teknik Listrik) seperti fasilitas peralatan listrik di gedung-gedung terminal, di ruangan perkantoran, lampu penerangan, lampu hias, *power supply*, saklar dan stop kontak.
  3. *Electronica Engineering* (Teknik Elektronika) seperti fasilitas peralatan PTV (*Public Television*), STV (*Staff Television*), Jam dinding (*Digital Clock*), *Sound System*, *X-ray*, dan *walk trough security*.
  4. Teknik AC.
  5. Perusahaan Pengelola Kebersihan (*Cleaning Service*).

Dalam hal penyelesaian masalah, petugas TSO tidak memungkinkan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan sendirinya, kembali lagi pada *jobdesk* TSO yaitu memeriksa dan mengawasi, dalam menyelesaikan permasalahan yang ada petugas TSO akan berkomunikasi dengan berbagai jajaran unit yang ada yang sesuai dengan *jobdesk* pekerjaan masing-masing.

Melalui bincang-bincang singkat di luar wawancara, Bapak Dhimas Yogi selaku *Team Leader* menyebutkan bahwa pekerjaan unit TSO ataupun *jobdesknya* hanya sebatas mengawasi dan selebihnya hanyalah sebagai penghubung antar unit yang bertanggung jawab di lapangan seperti, *Cleaning service, trolleyman*, ataupun bagian teknikal.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai "Pengawasan Unit *Terminal Service Officer* (TSO) terhadap fasilitas *Landside* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang" Peneliti menyimpulkan bahwa pengawasan sisi *landside* oleh unit *Terminal Service Officer* (TSO) berdasarkan indikator pengawasan menurut Handoko (2017). Sudah sesuai dengan indikator pengawasan adalah akurat, obyektif, koordinasi kerja, fleksibel dan realistis. Sedangkan untuk indikator tepat waktu dan pengawasan terpusat belum sesuai dengan indikator pengawasan dikarenakan kurangnya personel yang bertugas di lapangan, kurangnya petugas yang terdapat di lapangan adalah akibat dari pengurangan pegawai pada masa covid-19.

Kendala yang terdapat pada sisi *landside* seperti *trolley* yang berserakan, pengguna layanan yang merokok tidak pada tempatnya, *flow* penumpang yang menumpuk, terdapat fasilitas yang tidak bekerja semestinya, semua itu adalah kendala yang sering terjadi di sisi *landside*. Dilihat dari *jobdesk* unit *Terminal Service Officer* (TSO), unit TSO tidak dapat bergerak atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan dengan sendirinya, dikarenakan *jobdesk* masing-masing unit sudah tertuang di dalam SOP Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang tahun 2020, *jobdesk* unit TSO hanya sebatas memeriksa dan mengawasi, jika terdapat kendala di lapangan yang diluar dari *jobdesk* unit TSO, solusi yang dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan unit terkait, contohnya seperti perihal *trolley*, petugas TSO akan berkoordinasi dengan para *porter* atau biasa disebut dengan *trolleyman*, contoh

lainnya seperti kerusakan *escalator* yang akan dikoordinasikan dengan *Mechanical Engineering* (Teknik Mekanikal).

## REFERENCES

- Asawalli, Aidil Haqqi.2020. Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Terhadap *Standart Operational Procedure* (SOP) PT Angkasa Pura II di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng.
- Anex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*)
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. 2019. Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang (SRG)
- Handoko,2017 Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standarstandar organisasi. [www.Handoko.com/daftar-pustaka](http://www.Handoko.com/daftar-pustaka) (13 Juni 2023)
- IMAM, FAHRUR ROZI.2020. *ANALISIS KINERJA PETUGAS TERMINAL SERVICE OFFICER (TSO) DALAM MENUNJANG KEGIATAN OPERASIONAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK*.
- Manahan, Tampubolon P.2014. *Manajemen Operasi dan Rantai Pasok*. Jakarta: Mitra Wawancara Media.
- Menteri Perhubungan Nomor 44. 2002. *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. <https://adoc.pub/keputusan-menteri-perhubungan-nomor-44-tahun-2002-tentang-ta.html> (27September2022)
- Moleong, M.A, Prof. Dr. Lexy J.2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Mudrikah, Ella.2019. Analisis Pemeriksaan Terminal Pelayanan Petugas Pada Perusahaan PT. Angkasa Pura I Dalam Menunjang Pelayanan Bagian Sisi Darat Di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- Nugroho, Mas. 2020. *Standart Operational Prosedure Airport Service Information System* (SOP ASIS). <https://id.scribd.com/document/487910181/SOP-ASIS> (26 September 2022)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan.
- PT Angkasa Pura II. 2014. *Standard Operational Prosedure Airport Services Informastion System* (SOP ASIS)
- PT. SODEX MOTIVATION SOLUTION INDONESIA.2019. 5 Dimensi kepuasan pelayanan pelanggan <https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/> (4 Mei 2023)
- Prayoga, Teguh.2020 Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Unit *Terminal Inspection Service* PT.Angkasa Pura II Terhadap Pengguna Jasa Saat Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak
- Ramadhan, Wahyu.2020. Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit *Terminal Insepection Service* (TIS) Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru.
- S.P, Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Setiani, Baiq. 2015. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara*
- Siagian, Sondang P .2014. "Sistem informasi Manajemen". Cetakan kesepuluh. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Visi Misi dan Nilai Perusahaan Ahmad Yani Internasional Airport Semarang. <https://www.achmadyani-airport.com/visi-misi-dan-nilai-perusahaan-achmad-yani-international-airport-semarang/> (4 Mei 2023)
- Wibowati, Januar Ida.2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati baru satu Palembang
- Yuliansyah, Mohammad Septian.2020. Analisis Kesiapan Kerja Karyawan Pada Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma.