



Analisis Peran Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Kelancaran Operasional di Area Check In Terminal Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Gilberth Ricarson Irianto

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: rifdahnabila05@gmail.com

Abstract. Terminal Service Officer (TSO) is a unit that is tasked with carrying out supervision/inspection of operational support facilities provided by airport managers to maintain smooth operations and comfort of terminal service users. Often the operational mobility of service users in the airport check-in area is hampered due to irregular passenger check-in queues, passengers who sit carelessly in the check-in area which results in inhibited mobility at I Gusti Ngurah Rai Airport Bali. This study aims to find out the role and factors that affect the effectiveness of TSO in ensuring smooth operations in the check-in area. This study uses a descriptive qualitative approach. The data used are primary and secondary data. Primary data was obtained from observations and interviews, while secondary data came from the Standard Operating Procedures (SOP) of terminal service officers, and photographs related to the problem being studied. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. To test the validity of the data, triangulation techniques were used. The results of this study show the role of TSO on the smooth operation of the check-in area, namely by conducting supervision in all check-in areas, so that there is no congestion or delay and coordinating with airlines and other units to ensure that each check-in process runs smoothly. Factors that affect the effectiveness of Terminal Service Officers (TSOs) in ensuring smooth operations in the check-in area are communication and cooperation, facilities, and human resources. Where of these three factors, dominant human resources affect effectiveness, because the lack of human resources in the TSO unit can cause difficulties in monitoring the landside area, especially when peak hours are occurring. If obstacles are found that can interfere with the smooth operation, TSO officers will take action to handle these obstacles.

Keywords: Role, Terminal Service Officer, Check in

Abstrak. Terminal Service Officer (TSO) adalah unit yang bertugas melaksanakan pengawasan/inspeksi fasilitas penunjang operasional yang disediakan pengelola bandar udara untuk menjaga kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna jasa terminal. Sering kali mobilitas operasional pengguna jasa di area check in bandara terhambat karena adanya antrian check in penumpang yang tidak teratur, penumpang yang duduk sembarangan di area check in yang mengakibatkan terhambatnya mobilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Sehingga dibutuhkan unit TSO untuk kelancaran operasional area check in. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas TSO dalam memastikan kelancaran operasional di area check in. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari Standar Operasional Prosedur (SOP) terminal service officer, dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Peran dari TSO Terhadap kelancaran operasional area check in yaitu dengan melakukan pengawasan di seluruh area check in, agar tidak terjadi kepadatan atau penundaan serta berkoordinasi dengan maskapai dan unit lain untuk memastikan setiap proses check in berjalan lancar. Faktor yang mempengaruhi efektivitas Terminal Service Officer (TSO) dalam memastikan kelancaran operasional di area check in ialah komunikasi dan kerjasama, fasilitas, dan sumber daya manusia. Dimana dari tiga faktor tersebut sumber daya manusia yang dominan mempengaruhi efektivitas, dikarenakan kurangnya SDM pada unit TSO dapat menimbulkan kesulitan dalam pemantauan wilayah land side terutama ketika sedang terjadi peak hour. Apabila di temukan kendala yang dapat mengganggu kelancaran operasional, maka petugas TSO akan melakukan tindakan penanganan terkait kendala tersebut.

Kata kunci: Peran, Terminal Service Officer, Check in

1. LATAR BELAKANG

Bandar udara berfungsi sebagai tempat pemberangkatan, tujuan dan persinggahan. Berdasarkan undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa 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. Salah satu bandar udara di Indonesia adalah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang melayani penerbangan domestik dan internasional yang berlokasi di Provinsi Denpasar, Bali dimana bandar udara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero).

Sebagai penyedia jasa dan Pengelola Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali PT Angkasa Pura I tidak hanya menyediakan fasilitas-fasilitas di bandar udara tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa dan kelancaran operasional dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pengguna jasa, untuk itu petugas Terminal Service Officer diperlukan untuk menunjang kegiatan kelancaran operasional terminal. Terminal Service Officer (TSO) adalah unit yang bertugas melaksanakan pengawasan/inspeksi fasilitas penunjang operasional yang disediakan pengelola bandar udara untuk menjaga kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna jasa terminal. Peran utama unit TSO bukan hanya sebagai pengawas/inspeksi terhadap fasilitas penunjang operasional terminal saja tetapi juga sekaligus memastikan kelancaran operasional pengguna jasa terminal bandara agar tidak terjadi penghambatan flow dan agar tercapainya level of service yang di terima oleh pengguna jasa kebandarudaraan yang variabelnya meliputi aspek keamanan, keselamatan, kelancaran dan kenyamanan.

Dibandingkan dengan jumlah penumpang domestik, terminal internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali melayani lebih banyak penumpang. Pada bulan September, ada 1,08 juta penumpang internasional yang menggunakannya. Pada periode Januari hingga September 2023 Bandara I Gusti Ngurah Rai tercatat melayani penumpang mencapai 15,8 juta orang atau rata-rata 58 ribu penumpang per hari, dengan komposisi jumlah penumpang terdiri dari 8,56 juta penumpang internasional dan penumpang domestik sebanyak 7,26 juta penumpang dimana jumlah penumpang tersebut lebih tinggi dibanding periode sama tahun sebelumnya (Antara news, 2023) untuk itu petugas TSO sangat dibutuhkan untuk menjaga kelancaran operasional.

Menurut keputusan KEP.DU.63/OM.07/2021 tentang standar operasional terminal pada bandar udara yang dikelola PT.Angkasa Pura I check in counter merupakan area di terminal penumpang dimana maskapai penerbangan dan penumpang melakukan transaksi atau proses (pelaporan) tiket serta bagasi untuk melakukan penerbangan, dan check in area adalah area yang di butuhkan untuk menampung check in counter luas nya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang di layani oleh bandar udara tersebut. Area check in menjadi titik awal yang krusial dalam pengalaman calon penumpang di bandar udara, oleh karena itu proses check in yang efisien dan lancar sangat penting dalam membentuk persepsi positif calon penumpang terhadap bandara dan maskapai penerbangan.

Operasional area check in yang lancar sesuai dengan Standar Operasional Procedure TSO tentang Pengawasan Operasional Area Terminal yaitu flow penumpang dan barang harus harus berjalan lancar dan bebas dari hambatan. Menurut PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara pelayanan check in yang sesuai standar yaitu waktu menunggu per penumpang di suatu antrian <30 menit dan waktu proses penumpang ketika melakukan check in <2 menit 30 detik dan juga tercantum di dalam PM 178 Tahun 2015 bahwa pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur adalah kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Penelitian sebelumnya oleh Suryanti Eri dan Rahimudin (2023) di bandar udara Tjilik Kriwut Palangkaraya, menyatakan bahwa setiap petugas TSO memiliki strategi sendiri untuk pengoptimalan kinerja dengan tingkat pelayanan prima (Service Excellent) sebagai tolak ukur kemajuan dan keberhasilan dan SOP sebagai dasar menjalankan tugas sehingga tercapai operasional berjalan lancar juga kebutuhan pengguna jasa terpenuhi. Adisucipto Yogyakarta oleh Rodhyatulliani (2019) juga menyatakan bahwa petugas TSO di Bandara Adisucipto sudah melaksanakan proses level of service sesuai dengan PM 178 tahun 2015 yang dibuktikan dengan adanya dokumentasi monitoring dan evaluasi LoS.

Sering kali mobilitas operasional pengguna jasa di area check in bandara terhambat karena adanya antrian check in penumpang yang tidak teratur, penumpang yang duduk sembarangan di area check in yang mengakibatkan terhambatnya mobilitas tak terkecuali di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali ditemukan beberapa masalah yang mengganggu operasional dan menghambat mobilitas pengguna jasa di area check in seperti yang ada pada daftar gambar 1, 2 dan 3 berikut ini.



Gambar 1 Antrian panjang di area check in hingga menutupi sebagian jalan



Gambar 1 penumpang baring di area check in



Gambar 2 penumpang membuka barang bawaan di jalan area check in

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa terjadi antrian panjang di area check in terutama pada jam sibuk dengan lama antrian rata-rata lebih dari 30 menit perpenumpang dan sering nya terjadi antrian penumpang yang tak teratur jika tidak di awasi oleh petugas TSO, selain itu pada gambar 2 penumpang berbaring di area check in yang bukan untuk beristirahat karena sesuai di keputusan menteri KEP.DU.63/OM.07/2021 di area check in tersedia tempat duduk namun terbatas yang di prioritaskan hanya untuk penumpang berkebutuhan khusus (priority seat). Gambar 3 adanya penumpang yang membuka barang bawaan mereka (seperti koper,tas dsb) di area check in yang mengakibatkan terganggunya mobilitas pengguna jasa lain nya, dari masalah-masalah yang terjadi tersebut pasti nya berdampak terhadap citra perusahaan dan juga penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandar udara berfungsi sebagai tempat pemberangkatan tujuan dan persinggahan, dengan demikian berdasarkan undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa 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.

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah Bandar udara yang terletak di sebelah selatan Bali, tepatnya di daerah Tuban, kecamatan Kuta, kabupaten Badung, Bali. Bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki kode IATA (Internasional Air Transport Association) DPS dan kode ICAO (Internasional Civil Aviation Organization) WADD, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang awal pembangunannya pada tahun 1930 oleh Department Voor Verkeeren Waterstaat (semacam Departemen pekerjaan umum) dengan panjang landasan pacu 700 meter namun hingga saat ini Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali di bawah pemerintah Indonesia dan pengelolaan PT Angkasa Pura I (Persero) memiliki panjang total landasan pacu 3000 meter.

Terminal Bandar Udara

Terminal penumpang merupakan semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat, maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEPP.77/V1/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan.

Area check in

Check in area menurut Sartono (2016) adalah area yang dibutuhkan untuk menampung penumpang yang mengurus tiket, luasnya berpengaruh pada jumlah penumpang pada suatu bandara. Umumnya di area check in, tersedia kursi dalam jumlah minimum di area yang di tujukan untuk penumpang berkebutuhan khusus (priority seat).

Peran

Peran memiliki suatu arti yaitu sebagai pekerjaan yang dilakukan dengan dinamis sesuai dengan status atau kedudukan yang disandang, dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai rangkaian perilaku tertentu dan ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu, kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Menurut Soerjono Soekanto (2014) Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan.

Terminal Service Officer

Terminal Service Officer (TSO) adalah salah satu unit PT. Angkasa Pura yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit Terminal Service Officer. Dalam kesehariannya karyawan TSO melakukan pengecekan fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, Terminal Service Officer atau TSO ialah salah satu staff bandara yang bertugas melakukan pengawasan serta memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, jika rusak atau tidak berfungsi bisa ditindak lanjuti. Bagian ini juga mengecek fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, seperti check in area, suhu AC, antrean check in counter, x-ray, conveyor belt, FIDS, layanan komputer dan internet corner yang ada di bandara, dsb.

Standar Pelayanan Pengguna Jasa

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor : PM 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang terminal bandara. Standar pelayanan pengguna jasa bandara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area keberangkatan sampai dengan keluar area kedatangan.

Level Of Service (LoS)

Level of Service (LoS) di bandar udara adalah standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman dan acuan kualitas pelayanan penumpang. LoS meliputi faktor-faktor seperti kecepatan, kualitas, dan kenyamanan pelayanan. Pengukuran LOS dilakukan oleh Terminal Service Officer (TSO) yang bertugas melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal bandara. TSO melakukan survei LoS secara rutin menggunakan aplikasi My Inspection, termasuk proses pelayanan check in, toll gate keluar dan masuk kendaraan, serta pelayanan bagasi. LoS digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja pelayanan di bandara dan untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari Standar Operasional Prosedure (SOP) terminal service officer, dan foto- foto yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Terminal Service Officer (TSO) dalam menjaga kelancaran operasional di area check in Terminal Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Peran adalah harapan dan kewajiban yang melekat pada individu atau entitas seseorang dalam menjalankan tugasnya. bandar udara merupakan sebuah tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. salah satu wilayah di bandar udara ialah check in area, dimana wilayah ini sering terjadi penumpukan penumpang sehingga dibutuhkan unit yang bertugas untuk mengawasi jalannya operasional terminal bandara. Unit tersebut sering dikenal dengan sebutan unit Terminal Service Officer (TSO). dalam pelaksanaannya dibutuhkan pedoman atau acuan yang digunakan oleh penyedia jasa untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Pedoman yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Tabel 1 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Uraian Tolok Ukur
Pelayanan Check in	Waktu	Waktu menunggu : < 30 menit	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu check in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check in
		Waktu proses : < 2 menit 30 detik	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang

Sumber : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Berdasarkan tabel 1 diatas maka dapat dilihat waktu menunggu pelayanan check in ini kurang dari 30 menit dan waktu proses check in kurang dari 2 menit 30 detik per penumpang. Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan waktu tunggu proses pelayanan check in melebihi dari waktu yang telah di tentukan. Hal ini disebabkan karena banyaknya penumpang yang tidak melakukan check in sesuai dengan ketentuan pihak maskapai seperti “jika membawa bagasi, mohon datang ke counter check in maskapai

paling lambat 2 jam sebelum waktu keberangkatan. Untuk penerbangan internasional, disarankan untuk tiba di bandara selambat-lambatnya 3 jam sebelum waktu keberangkatan”. Berdasarkan uraian tersebut pihak maskapai sudah berupaya menyampaikan informasi ketentuan pelayanan check in kepada penumpang dengan memberikan himbauan yang tertera saat penumpang melakukan pembelian tiket, akan tetapi masih terdapat penumpang yang tidak menaati peraturan yang berlaku dan melakukan check in mendekati waktu keberangkatan.

Hal ini yang akan mengakibatkan kepadatan jumlah penumpang secara signifikan dan tidak tercapainya level of service terkait pelayanan check in. Hasil penelitian ini akan menjelaskan peran Terminal Service Officer dalam menjaga kelancaran operasional di area check in terminal internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Adapun upaya yang dilakukan unit TSO dalam menerapkan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara serta memastikan kelancaran operasional sesuai dengan yang tercantum dalam PM/DPS-AO/OL-04 Tentang Prosedur Mutu Pengawasan Operasional Area Terminal. Isi dari prosedur tersebut yaitu:

1. Monitoring Situasi dan kondisi terminal



Gambar 4 Monitoring area

Sumber : Dokumentasi oleh peneliti



Gambar 5 Monitoring area

Sumber : Dokumentasi oleh peneliti

Berdasarkan gambar 4 dan 5 diatas bahwasanya Petugas TSO sedang melakukan pengawasan atau monitoring kondisi terminal serta kesiapan fasilitas pendukung, serta pengaturan Flow penumpang dan barang setiap hari. Hal tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh petugas TSO agar menimalisir terjadinya masalah yang disebabkan karena penumpukan atau antrian penumpang yang Panjang. Hal tersebut tidak dibiarkan terjadi secara terus menerus karena akan mengakibatkan terjadinya penurunan level of service terkait dengan pelayanan check in yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa bandara.

2. Memastikan kesiapan operasional di terminal.



Gambar 6 Memastikan Kesiapan Oprasional

Sumber : Dokumentasi Oleh Peneliti

Petugas TSO memastikan terkait kesiapan fasilitas pendukung operasional pada area terminal dari informasi yang didapatkan melalui whatsapp, Handy Talky (HT) ataupun pengawasan langsung. Ketika memastikan kegiatan oprasional di area terminal dan ditemui kendala atau masalah, maka petugas TSO akan melakukan penanganan berupa :

a) Penanganan kendala secara langsung

Apabila terdapat kendala yang bisa di tangani secara langsung, maka petugas Terminal Service Officer (TSO) secara langsung dapat berkoordinasi dengan pihak atau unit terkait dan melaporkannya kepada supervisor agar segera mengatasi kendala yang terjadi.

b) Penanganan kendala secara tidak langsung

Apabila terdapat kendala yang tidak bisa di tangani secara langsung, maka Terminal

Service Officer (TSO) berkoordinasi dan menginformasikan kepada supervisor untuk menindak lanjuti kendala yang terjadi.

3. Pengecekan operasional terminal bandara



Gambar 7 pengecekan fasilitas

Sumber : Dokumentasi Oleh Peneliti

Bila ditemukan ;

- a) Fasilitas / alat yang tidak bersih / rusak
- b) Situasi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut pegawai unit TSO melaporkan kepada supervisor selanjutnya berkoordinasi melalui HT dan whatsapp dengan unit kerja terkait situasi dan kondisi yang sedang terjadi:
 - 1) Personil dari Airport Equipment Department bila terjadi kerusakan terkait utilitas, passenger movement dan peralatan elektronik, internet dan telepon.
 - 2) Personil dari Airport Facility Department bila terjadi kerusakan fasilitas
 - 3) Personil dari Rekanan Pelaksana Kebersihan bila terdapat fasilitas / alat yang tidak bersih.
 - 4) Personil dari Airport Security Department bila terjadi situasi yang memerlukan penanganan Keamanan.
 - 5) Personil dari Airport Commercial apabila berkaitan dengan mitra usaha di commercial area yang memerlukan penanganan khusus.
 - 6) Personil Airport Rescue And Fire Fighting Section bila terjadi kebakaran.
 - 7) Airport Operation Center Head di (AOCH) sebagai laporan (LOG BOOK HARIAN) dan memberikan arahan tindak lanjut untuk masalah yang memerlukan penanganan lebih lanjut.
 - 8) Pengawasan tindakan perbaikan Terminal Service Officer (TSO) melakukan monitoring atas tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Unit Kerja terkait untuk memastikan tindakan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan kemudian hasil pengawasan fasilitas dicatat dan dilaporkan kepada supervisor.

- 9) Pelaporan dan mencatat insiden Terminal Service Officer (TSO) mencatat kejadian jika terjadi kecelakaan terhadap orang di area terminal atau kejadian yang dapat mengganggu kegiatan operasional terminal ke dalam Laporan Kejadian, kemudian disampaikan kepada supervisor.
- 10) Mencatat aktivitas harian TSO mencatat seluruh aktivitas harian dan hasil pengawasan kesiapan fasilitas ke dalam Laporan Kegiatan Harian yang nantinya akan dikumpulkan sebagai Laporan Bulanan.

Berdasarkan wawancara yang di lakukan dengan petugas terminal service officer tentang apa tugas dan tanggung jawab petugas terminal service officer, di dapatkan :

“Unit Terminal Service Officer memiliki tugas dan tanggung jawab yang lebih spesifik dalam menjaga kelancaran operasional di terminal bandara. Terminal service officer bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola alur penumpang di berbagai titik penting, seperti area check in, keamanan, dan boarding, agar tidak terjadi kepadatan atau penundaan. Selain itu, juga memberikan informasi dan bantuan langsung kepada penumpang yang mengalami kesulitan, seperti penumpang yang tidak familiar dengan prosedur bandara. Petugas juga harus cepat tanggap dalam menangani situasi darurat atau gangguan teknis, berkoordinasi dengan maskapai, petugas keamanan, dan unit lain untuk memastikan solusi segera diambil. Dengan kata lain, terminal service officer berperan penting dalam menjaga kenyamanan, keamanan, dan ketertiban di seluruh area terminal, sehingga operasional bandara dapat berjalan dengan efisien dan penumpang mendapatkan pengalaman yang baik” (Narasumber 1).

“Terminal Service Officer (TSO) adalah petugas yang bertanggung jawab atas operasional di terminal penumpang meliputi pelayanan penumpang, pengecekan fasilitas, koordinasi operasional, pelaporan dan dokumentasi. Secara keseluruhan terminal service officer memastikan pengalaman penumpang di terminal berjalan lancar, aman, dan memuaskan” (Narasumber 2).

“Terminal Service officer itu memiliki tugas untuk mengawasi dan memastikan fasilitas yang ada di sisi darat yang di gunakan pada proses keberangkatan, kedatangan maupun fasilitas yang memberikan nilai tambah bagi pengguna jasa terlebih khusus nya di area yang sering di gunakan oleh penumpang berfungsi dengan baik selain itu juga memiliki tanggung jawab untuk memperhatikan kelancaran, kenyamanan, keselamatan pengguna jasa yang ada di bandara seperti area check in, boarding gate, juga drop zone dan lain sebagainya dengan cara berkoordinasi dan memonitoring area” (Narasumber 3).

Berdasarkan hasil wawancara dari dua narasumber bahwa petugas TSO berperan penting dalam menjaga kenyamanan, keamanan, dan ketertiban di seluruh area terminal dengan cara melakukan patroli pengecekan terhadap fasilitas, memberikan informasi dan bantuan secara langsung kepada penumpang sekaligus memantau dan mengelola flow penumpang di setiap titik yang rawan terjadi kepadatan dan penundaan secara rutin di setiap hari nya demi memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan obseervasi langsung oleh peneliti terkait “Peran Terminal Service Officer (TSO) dalam menjaga kelancaran operasional di area check in” bahwasanya petugas TSO sudah melakukan pengawasan di seluruh area check in, agar tidak terjadi kepadatan atau penundaan. Berkoordinasi dengan maskapai dan unit lain untuk memastikan setiap proses, seperti chec kin dan boarding, berjalan lancar. Petugas TSO langsung melakukan tindakan penanganan dan koordinasi dengan pihak terkait ketika di temukan kendala yang dapat mengganggu kelancaran oprasional.



Gambar 8 pengawasan area check in

Sumber : Dokumentasi Oleh Peneliti

Berdasarkan dokumentasi standar oprasional terminal PT Angkasa Pura 1 tentang lingkup pekerjaan terminal service officer salah satunya adalah mengawasi kesiapan fasilitas terminal, dan mengawasi ketersediaan fasilitas terminal. Dalam hal ini petugas TSO Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah melaksanakannya.

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil dokumentasi, wawancara, dan observasi petugas terminal service officer Bandar Udara Ngurah Rai Bali sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam melakukan pengawasan pada area check in karena kepadatan jumlah penumpang secara signifikan yang mengakibatkan terjadinya penurunan level of service.

Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2023) dengan judul “Peran Petugas Landside dan Operasional Terminal Bandara Dalam Pengawasan Sarana dan Prasarana Bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas AOLT (Airport Operations Land side and Terminal) dalam pengawasan sarana dan prasarana di bandara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali sudah cukup baik dan sesuai dengan apa yang tertuang dalam Skep Perusahaan. PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan bagi pengguna jasa bandar udara dan standar operasional prosedur (SOP).

Faktor yang mempengaruhi efektifitas TSO dalam memastikan kelancaran operasional di area check in

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektifitas Terminal Service Officer (TSO) dalam memastikan kelancaran operasional di area check-in Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Beberapa faktor tersebut yaitu :

a) Komunikasi dan Kerja Sama

Komunikasi dan kerja sama yang terjalin dengan baik antara sesama petugas TSO dan unit lain juga maskapai akan berdampak baik karena jika informasi yang di tersampaikan dengan jelas kendala pun akan dengan cepat ditangani dan kerja sama yang baik juga membantu petugas TSO meningkatkan efisiensi, memecahkan masalah dengan lebih mudah, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang.

“Menurut saya hal penting yang mempengaruhi efektifitas petugas Terminal Service Officer yaitu komunikasi dan koordinasi yang jelas dengan rekan kerja maupun unit lain karena tingginya mobilitas petugas TSO di bandara apabila koordinasi dan kerjasama yang baik maka akan membantu efisiensi petugas TSO dalam penanganan.” (Narasumber 3).

“Menurut saya pribadi pemahaman yang baik tentang tugas dan prosedur membuat pekerjaan lebih mudah dan efisien. Kedua, komunikasi yang lancar dengan tim lain membantu menyelesaikan masalah dengan cepat.” (Narasumber 4).

Berdasarkan hasil wawancara dari dua narasumber komunikasi dan koordinasi adalah dua hal penting dalam kerja sama. Komunikasi melibatkan penyampaian informasi secara jelas dan efektif antara individu atau kelompok. Tanpa komunikasi yang baik, pesan bisa disalah artikan, menyebabkan kesalahpahaman dan masalah

dalam pelaksanaan tugas. Sementara itu, koordinasi memastikan bahwa setiap orang mengetahui perannya dan bagaimana kontribusinya mendukung tujuan bersama.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, petugas TSO sudah melakukan koordinasi yang baik antar petugas dalam satu shift kerja. Selain itu petugas TSO berkoordinasi dengan maskapai dan unit lain untuk memastikan setiap proses, seperti check in dan boarding, berjalan lancar.



Gambar 9 Kordinasi antar unit

Sumber : Dokumentasi Oleh Peneliti

b) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang memadai akan mendukung efektivitas petugas TSO dalam memonitoring setiap area di terminal juga dapat mempercepat penanganan terhadap kendala yang terjadi.

“Menurut saya masih kurang, mengapa karena pada saat musim liburan dan banyak nya penumpang yang menggunakan bandara Ngurah Rai untuk melakukan perjalanan kami petugas TSO kewalahan untuk memonitoring setiap area yang ada di area land side ini apa lagi pertumbuhan penumpang di setiap tahun nya terus bertambah mengakibatkan semakin sering diperlukannya perawatan terhadap fasilitas yang ada dan itu memerlukan pengawasan dari kami petugas TSO dan untuk mengawasi penumpang yang banyak tentu nya juga memerlukan personel yang banyak agar mampu mengimbangi apalagi sering nya penumpang yang tertumpuk di suatu area dan harus di awasi oleh petugas TSO agar tetap lancar aliran nya” (Narasumber 2).

“Menurut saya, jumlah sumber daya manusia di unit Terminal Service Officer sangat penting untuk memastikan pengawasan yang efektif di seluruh area terminal. Jika jumlah petugas cukup, mereka dapat memantau setiap sudut terminal dengan

baik, merespons masalah dengan cepat, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang. Namun, jika jumlahnya kurang, pengawasan mungkin menjadi kurang optimal, yang bisa menyebabkan keterlambatan dalam menangani masalah atau gangguan dalam operasional. Dan menurut saya jumlah petugas TSO yang ada di bandara Ngurah Rai masih kurang.” (Narasumber 3).

Berdasarkan hasil wawancara dari dua narasumber jumlah kebutuhan SDM TSO di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali saat ini masih kurang. Hal ini disebabkan karena ketika peak hour terjadi kenaikan jumlah penumpang secara signifikan yang membutuhkan perhatian khusus agar tidak terjadi penumpukan penumpang. Selain itu wilayah landside yang luas membuat petugas TSO kesulitan dalam melakukan monitoring.

Berdasarkan hasil observasi petugas TSO pada beberapa kondisi seperti peak hour tidak dapat stand by mengawasi setiap sisi area landside, hal ini disebabkan karena keterbatasan personel sehingga membuat petugas TSO harus stand by pada area yang terjadi kepadatan penumpang.

c) Fasilitas

Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran suatu kegiatan. Fasilitas yang lengkap dan efisien bisa membantu mempermudah proses, meningkatkan kualitas hasil, dan memberikan kenyamanan bagi penggunaannya.

Berdasarkan Standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara dalam PM 178 tahun 2015 yaitu:

- 1) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (level of service)

Dalam menjalankan tugasnya petugas TSO selalu berkordinasi dengan unit terkait untuk memastikan fasilitas yang digunakan sudah sesuai dengan standar level of service. Seperti pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan bagasi.

- 2) Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang

Dalam menjalankan tugasnya petugas TSO selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara melakukan pengecekan kondisi suhu, kondisi cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.

3) Fasilitas yang memberikan nilai tambahan

Dalam menjalankan tugasnya petugas TSO selalu memastikan fasilitas bandara dapat berjalan dengan baik serta dapat digunakan oleh pengguna jasa. Fasilitas tersebut meliputi: musholla, nursery, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, atm, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, charging station, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif.

4) Kapasitas terminal bandara

Dalam menjalankan tugasnya petugas TSO juga melakukan pengawasan terkait kapasitas terminal seperti luas per penumpang pada jam sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, dan pengoperasian.

“fasilitas yang memadai merupakan salah satu factor yang mempengaruhi eektivitas TSO dalam menjalankan tugasnya serta mempermudah dalam melakukan tugas sehari-hari. (Narasumber 4)

“alat komunikasi yang memadai akan sangat membantu kita dalam memonitoring area bandara dan menyelesaikan kendala yang ada, berdampak baik terhadap kinerja yang kita hasilkan.” (Narasumber 3)

Berdasarkan hasil wawancara dari dua narasumber fasilitas yang memadai adalah sarana dan prasarana yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung aktivitas yang dilakukan. Petugas TSO selalu mengecek fasilitas oprasional terminal serta memastikan alat komunikasi yang digunakan memadai dan dapat digunakan.

Berdasarkan hasil observasi fasilitas petugas TSO sudah memadai serta dapat membantu kelancaran oprasional bandara. Fasilitas tersebut berupa ruang kerja dan hand talky yang dapat digunakan untuk berkordinasi. Serta fasilitas yang digunakan oleh pengguna jasa untuk kepentingan oprasional.

Sehingga berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi eektivitas Terminal Service Officer (TSO) dalam memastikan kelancaran operasional terkhususnya pada area check in yaitu komunikasi & kerja sama, sumber daya manusia, dan fasilitas. Hasil dari wawancara dan observasi menunjukan bahwa SDM petugas TSO di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai masih kurang, di karenakan petugas TSO harus melakukan pengewasan baik terhadap penumpang, barang, maupun fasilitas. Akan tetapi ketika terjadi peak hour petugas TSO masih kesulitan dalam melakukan pengawasan tersebut, hal disebabkan karena wilayah land side Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang cukup luas

sehingga diperlukan optimalisasi petugas TSO agar pengawasan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Wijaya (2019) dengan judul “Peran petugas TIS (terminal inspection service) terhadap pelayanan operasional di Bandar udara supadio Pontianak”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa unit terminal inspection service di Bandar udara supadio Pontianak belum sepenuhnya bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur karena masih ada beberapa kasus yang penanganannya belum maksimal dan kendala yang dialami unit terminal inspection service adalah kurangnya personil atau sumber daya manusia (SDM) di unit tersebut yang menyebabkan tidak memaksimalnya tugas seorang petugas terminal inspection service di Bandar udara supadio Pontianak.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berjudul Analisis Peran Petugas Terminal Service Officer (Tso) Terhadap Kelancaran Operasional Di Area Check In Terminal Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan hasil penelitian ini, dan pembahasan pada bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terminal Service Officer (TSO) merupakan salah satu unit dibawah naungan PT. Angkasa Pura I yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik. Peran dari TSO Terhadap kelancaran operasional area check in yaitu dengan melakukan pengawasan di seluruh area check in, agar tidak terjadi kepadatan atau penundaan serta berkoordinasi dengan maskapai dan unit lain untuk memastikan setiap proses check in berjalan lancar. Apabila di temukan kendala yang dapat mengganggu kelancaran operasional, maka petugas TSO akan melakukan tindakan penanganan terkait kendala tersebut.
2. Faktor yang mempengaruhi efektifitas Terminal Service Officer (TSO) dalam memastikan kelancaran operasional di area check in ialah komunikasi dan kerjasama, fasilitas, dan sumber daya manusia. Dimana dari tiga faktor tersebut sumber daya manusia yang dominan mempengaruhi efektifitas, dikarenakan kurangnya SDM pada unit TSO dapat menimbulkan kesulitan dalam pemantauan wilayah land side terutama ketika sedang terjadi peak hour.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, Z. (2021). Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Sulawesi Selatan (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
Alfabeta.
- Andini Fajariani, Y. (2021). Terminal Service Officer (TSO) Dalam Memonitoring Area Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Praya–Lombok (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)).
- De Yesus, GDPS, & Astutik, SP (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen* , 1 (3), 116-126.
- Fahrur Rozi, I. M. A. M. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam Menunjang Kegiatan Operasional Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Moleong, L. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya Offset.
- Parmudya, R. P., dan Widagdo, D. (2023). Analisis Tugas Terminal Service Officer dan Apron Movement Control Dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Darat dan Sisi Udara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 559-571.
- Penumpang Bandara Bali capai 15,8 juta orang per September 2023. Di akses dari <https://www.antaraneews.com/berita/3766410/penumpang-bandara-bali-capai-158-juta-orang-per-september-2023>
- Pratiwi, D. A., dan Martanti, I. F. R. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Pada Fasilitas Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 5(01), 116-123.
- Purnama, PD, dan Frisnawati, E. (2023). Peran Petugas Landside dan Operasional Terminal Bandar Udara Dalam Pengawasan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* , 2 (2), 1374-1386.
- Rahimudin, E. S. (2023). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. 374-386.
- Rahman, A., & Ahlul, W. (2021). Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Diss. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Ramadhan, I., dan Haryati, E. S. (2023). Analisis Kendala Sisi Darat (landside) oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara

- Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat. *Student Research Journal*, 1(4), 402-412.
- Ramadhan, W. (2020). *Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt.Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).*
- Rodhiyatulliyani, R., dan Widagdo, D. (2023). Analisis Peran Terminal Service Officer Dalam Pengukuran Level of Service Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 572-582.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
- Suryanti, E. (2023). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 374-386.
- Suryanto, S. A. (2019). *Peranan Aplikasi E-checklist Dalam Pelaksanaan Inspeksi Area Landside Dan Terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).*
- Wicaksono, R. A. (2023). Peran Unit TOC (Terminal Operation Center) Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Area Check-In Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(5), 46-54.