



## **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**

**Ilham Ramadhan**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [190109016@students.sttkd.ac.id](mailto:190109016@students.sttkd.ac.id)

**Eny Sri Haryati**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [eni.sri@sttkd.ac.id](mailto:eni.sri@sttkd.ac.id)

*Korespondensi penulis* : [190109016@students.sttkd.ac.id](mailto:190109016@students.sttkd.ac.id)

**Abstract,** *The Airport Operation Terminal and Landside Unit is a unit that provides services to airport users through its division, better known as the Terminal Service Officer (TSO), providing services to airport service users in the terminal and Landside areas. This study aims to explain what are the obstacles and what are the solutions for TSO officers in solving the obstacles. This study uses primary and secondary data. The subjects in this research are Terminal Service Officers. Data collection methods used are observation, interviews and documentation. The location of this research was carried out at PT. Angkasa Pura I Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok West Nusa Tenggara with a placement in the Terminal Service Officer (TSO). This data analysis uses qualitative data. The results of this research regarding the Terminal Service Officer are the lack of cleaning service officers in maintaining the cleanliness of the facility, the lack of trolleyman officers in supplying the availability of trolleys and the lack of assertiveness of Aviation Security officers in giving warnings to street vendors and passenger escorts. While the solutions for Terminal Service Officer personnel in resolving problems are in accordance with the applicable Standard Operating Procedures. The solutions that are not listed in the Standard Operating Procedures are initiatives from Terminal Service Officer personnel who are none other than to provide maximum service to airport service users.*

**Keywords:** *officer constraints, Terminal Service Officer, qualitative research.*

**Abstrak,** Unit Airport Operation Terminal dan *Landside* merupakan unit yang memberikan pelayanan kepada pengguna Bandar udara melalui devisinya yang lebih dikenal dengan nama *Terminal Service Officer* (TSO) memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara di area terminal dan *Landside*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apa saja kendala dan bagaimana solusi petugas TSO dalam menyelesaikan kendala. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Subyek dalam penelitian ini adalah petugas *Terminal Service Officer*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat dengan penempatan di bagian *Terminal Service Officer* (TSO), Analisis data ini menggunakan data kualitatif. Hasil penelitian mengenai *Terminal Service Officer* ini adalah kurangnya petugas *cleaning service* dalam menjaga kebersihan fasilitas, kurangnya petugas *trolleyman* dalam memasok ketersediaan *trolley* dan kurang tegasnya petugas *Aviation Security* dalam memberikan peringatan

---

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 2, 2023; Agustus 02, 2023

\*Corresponding author, e-mail address

kepada pedagang kaki lima dan pengantar penumpang. Sedangkan solusi personil *Terminal Service Officer* dalam menyelesaikan kendala sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku Adapun solusi yang tidak tertera di Standar Operasional Prosedur yaitu inisiatif dari personil *Terminal Service Officer* yang tidak lain dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna jasa Bandar Udara.

**Kata Kunci** : Kendala petugas, *Terminal Service Officer*, Penelitian kualitatif

## PENDAHULUAN

Era perkembangan teknologi dan dampak persaingan globalisasi dalam bidang transportasi udara pada masa ini mendorong percepatan perubahan perbaikan kinerja dari berbagai pihak, diantaranya pihak pengelola Bandar Udara. Bandar Udara adalah lapangan terbang yang digunakan untuk mendarat atau lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat cargo, serta dilengkapi fasilitas penunjang keamanan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi (Keputusan Menteri Perhubungan KM.77 Tahun 1998).

Pengelola jasa Bandar Udara di Indonesia salah satunya PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Lombok International Airport merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang berada dibawah Departemen Perhubungan Udara yang bergerak dibidang pengolahan dan pengusahaan jasa kebandarudaraan di Indonesia. PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Lombok International Airport bertugas memberikan pelayanan *Landside* dan Terminal yang memberikan pelayanan berkualitas dan sistem pelayanan yang akurat sehingga dapat memuaskan pengguna jasa dan bentuk pelayanan lainnya kepada pengguna jasa Bandar Udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok mempunyai unit yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara melalui devisinya yang lebih dikenal dengan nama *Terminal Service Officer* yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara di area sisi darat (*Landside*) dan terminal. *Terminal Service Officer* sangat berperan terhadap penertiban pelanggaran yang terjadi di area sisi darat (*Landside*) karena masih banyak Tindakan - tindakan yang tidak mematuhi peraturan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Unit Airport Operation Terminal dan *Landside* merupakan unit yang memberikan pelayanan kepada pengguna Bandar udara melalui devisinya yang lebih dikenal dengan nama *Terminal Service Officer* (TSO) memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara di area terminal dan *Landside*. Adapun tugas yang diemban oleh *Terminal Service Officer* sesuai Standar Operasional Prosedur PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat 8 yaitu standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur tugas dari *Terminal Service Officer* diantaranya mengawasi, memantu, mengontrol dan melakukan koordinasi kepada unit terkait dalam menjaga fasilitas di area terminal dan sisi darat Bandar Udara. Pada saat petugas TSO menemukan suatu kejadian di lapangan, petugas TSO dalam menyelesaikan masalah yang terjadi terkadang berbeda dengan Standar Operasional Prosedur yang ada seperti pengalaman yang didapat oleh penulis diantaranya, ikut membantu petugas *trolleyman* mendorong *trolley* disaat jam operasional sedang sibuk agar menjaga ketersediaan *trolley* terjaga, membantu penumpang khusus mencari kursi roda

kepada petugas maskapai dan masih banyak lagi. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengambil judul “Analisis Kendala Sisi Darat Oleh *Terminal Service Officer* Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Menurut Annex 14 dari ICAO (*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. Kebandarudaraan yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan Bandara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi Bandar Udara.

- 1) Kepala Bandar Udara ialah pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas ketertiban, keamanan, dan keselamatan penerbangan serta kelancaran lalu lintas di Bandara.
- 2) 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”.

### **Fasilitas Sisi Darat (*Landside*) Bandar Udara**

Keputusan Menteri Perhubungan KM No 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi darat (*Landside*) suatu bandar udara yaitu wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Dalam Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005, Adapun ditinjau dari pengoperasiannya, fasilitas sisi darat sangat erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Sehingga pengoperasian fasilitas ini harus dapat memindahkan penumpang, kargo, surat, pesawat, pergerakan kendaraan permukaan secara efisien, cepat dan nyaman. dengan mudah dan berbiaya rendah. Selain itu aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan juga harus tetap dipertimbangkan terutama pada pengoperasian fasilitas sisi darat yang terkait dengan fasilitas sisi udara.

Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional fasilitas sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini karena aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luasan yang dibutuhkan oleh masing- masing fasilitas. Bagian fasilitas sisi darat meliputi Terminal Penumpang, Terminal Barang (Cargo), Bangunan Operasi, dan Fasilitas Penunjang Bandar Udara lainnya.

### **Bandar Udara Internasional Lombok**

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (IATA: LOP, ICAO: WADL) sebelumnya juga dikenal dengan Bandar Udara Internasional Lombok, adalah Bandara domestik dan internasional yang berlokasi di Kabupaten Lombok Tengah, provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pertama kali pada tanggal 1 Oktober 2011 untuk menggantikan fungsi dari Bandar Udara Selaparang Mataram. Terletak persis di jantung pulau "eksotik" Lombok tepatnya di Jalan Tanak Awu. Melayani penerbangan domestik maupun internasional.

Pada tanggal 20 Oktober 2011 Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono meresmikan Bandar Udara ini. Arsitektur Bandar Udara ini memiliki ciri khas rumah adat sasak, namun tentu saja menggunakan bahan-bahan modern seperti baja galvanis. Dari sejarah perusahaan Bandara Udara

Internasional Lombok atau disingkat sebagai BIL, mempunyai beberapa nama yang diusulkan. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Barat Pada bulan Januari 2009 hasil jajak pendapat publik yang dilakukan di Lombok menunjukkan bahwa Bandara Internasional Lombok (BIL) dipilih oleh 40,4% responden, Bandara Internasional Sasak (BIS) 20%, Bandara Internasional Rinjani (BIR) 16,7%, Bandara Internasional Mandalika (BIM) 10,9%, Bandara Internasional Selaparang (SIA) 8%, Bandara Internasional Pejanggik (PIA) 2,9%, dan Bandara Internasional Arya Banjar Getas (ABGIA) tetapi kini, Bandara Internasional Selaparang sudah tidak lagi berfungsi sebagai bandar udara, oleh karena itu jajak pendapat tidak lagi didapatkan dari Bandara Internasional Selaparang (SIA). Pada tanggal 5 September 2018, berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 1421 Tentang Perubahan Nama Bandar Udara Lombok Internasional Airport digantikan nama menjadi Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (BIZAM).

### ***Terminal Service Officer***

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat 8 tugas dari *Terminal Service Officer* diantaranya mengawasi, memantu, mengontrol dan melakukan koordinasi kepada unit terkait dalam menjaga fasilitas di area terminal dan sisi darat Bandar Udara, untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal dalam melaksanakan tugas tersebut, unit TSO mempunyai fungsi

- 1) Pengawasan seluruh fasilitas penunjang operasional
- 2) Pengawasan pelayanan *Trolley*
- 3) Pengawasan kebersihan terminal
- 4) Pengkoordinasian penempatan fasilitas
- 5) Memantau dan membuat kronologi jika ada kejadian khusus terhadap pengguna jasa bandar udara
- 6) Pelaporan

### **Standar Operasional Prosedur**

Standart operasional prosedur *Terminal Service Officer* (TSO) Lombok International Airport menggunakan refrensi sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor: 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- 4) PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- 5) SKEP 284 / X / 1999 tentang Level Of Service.
- 6) Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaran yang mendalam

mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif.

### **Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017) Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti yang ditemukan langsung dari sumbernya. Bisa dikatakan masih asli atau baru. Untuk mendapatkannya, peneliti biasanya terjun langsung kelapangan. Sumber yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder, Menurut Sanusi (2014) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan serta didapat secara tidak langsung melalui media perantara oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh berupa SOP untuk TSO dan PM 178 Tahun 2015.

### **METODE PENGUMPULAN DATA**

#### 1. Observasi Partisipasif

Observasi partisipasif adalah apabila observasi (orang yang melakukan observasi) turut ambil bagian atau berada dalam keadaan objek yang diobservasi (Sugiyono, 2016). Penulis melakukan praktik kerja lapangan untuk melakukan observasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan pemantauan terhadap peran petugas *Terminal Service Officer* dalam menangani kendala fasilitas operasional yang terjadi di Lombok International Airport.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih dengan maksud tertentu terdiri dari pihak pewawancara dan terwawancara. Pihak pewawancara (interviewer) adalah seseorang yang memberikan pertanyaan dan pihak terwawancara (interviewee) adalah seseorang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. (Moleong, 2014).

#### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya - karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi pengambilan gambar pada saat observasi dan pengumpulan dokumen- dokumen yang mendukung data penelitian.

#### 4. Studi Pustaka

Sugiyono, (2013) pengertian studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data-data dan informasi melalui dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, foto - foto, gambar maupun dokumen elektrik. Segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku ilmiah, laporan penelitian, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

### **Teknik Analisis Data Kualitatif**

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan melalui ringkasan, menggolongkan pola yang lebih luas.

## 2. Triangulasi

Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Selanjutnya Sugiyono (2012) menyatakan triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan Teknik yang sama.

## 3. Menarik Kesimpulan

Teknik analisis yang ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, peneliti mulai mencari arti benda – benda, mencatat keteraturan, penjelasan alur sebab akibat dan proposisi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

### Kendala yang dihadapi personil *Terminal Service Officer*

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015.

**Tabel 1. Deskripsi PM 178 Tahun 2015**

PM 178 Tahun 2015	Keterangan
Pasal 2 Ayat (1)	Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup calon penumpang di terminal penumpang Bandar Udara.
Pasal 2 Ayat (2)	Tentang Standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan.
Pasal 2 Ayat (3)	Standar Pelayanan yang di maksud ayat (1) dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa Bandar Udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan.

Berdasarkan pasal 2 ayat 1-3 maka kenyamanan dan kesiapan fasilitas operasi dengan kondisi yang aman, nyaman dan bersih yaitu kewajiban yang sangat mutlak yang harus diberikan kepada pengguna jasa Bandar Udara baik itu di area keberangkatan ataupun area kedatangan.

Penanganan fasilitas operasional di area *Landside* merupakan tugas dari devisi *Terminal Service Officer* dibawah unit *Airport Operation Landside & terminal* yang memiliki peran penting dalam mengetahui kesiapan fasilitas operasional Bandar Udara di sisi darat. Untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang ada di Lombok International Airport agar pelayanan yang ada sesuai dengan PM 178 Tahun 2015.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dilapangan masalah yang dihadapi oleh petugas antara lain kurangnya petugas *cleaning service*, tidak menjaga kebersihan area toilet dan tidak melaporkan kejadian khusus yang terjadi di area toilet. Unit *Aviation Security* yang tidak tegas dalam memberikan tindakan kepada masyarakat yang berjualan di area parkir kendaraan. Minimnya pengamanan kepada pengantar penumpang di area dropzone ataupun di area selasar kedatangan yang mengakibatkan kebersihan tidak terjaga dan terganggunya kegiatan petugas *trolleyman* untuk mempersiapkan ketersediaan *trolley* di area dropzone dan kedatangan.

Dalam melaksanakan pemeriksaan fasilitas operasional tentunya personil *Terminal Service Officer* selalu menemui kendala dalam melakukan tugasnya, kendala tersebut dikarenakan oleh beberapa penyebab yang mengakibatkan pelayanan yang sesuai prosedur, antara lain:

1. Kurangnya Petugas *Cleaning service*

Kurangnya petugas *cleaning service* mengakibatkan beberapa Area di kedatangan tidak terjaga kebersihan seperti yang ditemukan oleh penulis yaitu sampah dari para penumpang yang membuang sampah tidak pada tempatnya dan sajadah di mushola yang digunakan tidak dirapikan kembali, begitupun dengan yang ada di ruang tunggu keberangkatan domestik di lantai tiga Lombok International Airport. Hal tersebut yang menjadi kendala saat pemeriksaan fasilitas berupa toilet, area ruang tunggu dan tempat sampah yang selalu penuh. Waktu pengangkutan sampah yang penuh tidak diketahui berapa lamanya setiap pengangkutan sampah yang ada di area ruang tunggu juga menjadi penyebab penuhnya sampah di area tersebut. Saat penumpang ramai sering ditemukan toilet dalam keadaan kotor hal ini biasanya terjadi saat pergantian piket karena tidak ada yang berjaga pada saat pergantian piket. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa personil *Terminal Service Officer* juga harus memiliki inisiatif sendiri untuk ikut serta menjaga kebersihan fasilitas yang ada.

2. Jumlah Penumpang

Jumlah penumpang saat jam operasional ramai di Lombok International Airport terjadi pada pagi hari pukul 08:00-11.00 antrian penumpang saat melakukan check in sampai memanjang dan padat sehingga sering menghalangi personil saat memeriksa fasilitas tempat sampah yang berada di area check in, penulis juga sering mengamati penumpang yang tidak memperhatikan keadaan sekitar, biasanya setelah selesai mengantri check in sampah-sampah makanan atau minuman yang tidak dibuang pada tempatnya. Setiap hari penerbangan pagi menjadi penerbangan yang paling ramai di Lombok International Airport di waktu pagi haripun para petugas porter dan *trolleyman* sibuk melayani penumpang dan kadang ketersediaan *trolley* yang ada di dropzone selalu kehabisan stok *trolley* karena menumpuk di area check in dan petugas porter di Bandar Udara tidak membantu untuk ketersediaan *trolley* jika kekurangan mereka hanya menunggu stok *trolley* yang hanya disupply oleh petugas *trolleyman* hal tersebut juga yang menghambat ketersediaan fasilitas *trolley* di area dropzone.

3. Kurangnya Pengawasan Unit Terkait

Hal ini dikarenakan kurang tegasnya petugas *Aviation Security* untuk mengusir para pengantar yang memasuki atau melewati batas pengantaran karena petugas *Aviation Security* hanya menyuruh mundur yang seharusnya diberi tindakan tegas seperti menyuruh mundur secara paksa. Hal ini yang mengakibatkan terjadinya penumpukan di area dropzone dan mengganggu

penumpang lainnya yang akan memasuki area keberangkatan. Kurangnya pengawasan oleh *Aviation Security* mengakibatkan fasilitas tempat parkir penumpang dan area dropzone masih ditemukan pedagang kaki lima yang berjualan salah satu yang ditemukan penulis saat inspeksi adalah pedagang minuman dan makanan.

#### 4. Jumlah Pengantar atau Penjemput Penumpang

Jumlah pengantar atau penjemput penumpang di Lombok International Airport sangatlah banyak dan tidak bisa dikontrol oleh siapapun karena hal tersebut merupakan budaya masyarakat yang berbondong-bondong untuk ikut mengantar atau menjemput keluarga yang ingin berpergian yang seharusnya pengantar penumpang hanya di batasi 1-2 pengantar untuk 1 penumpang. Hal tersebut juga sebagai kendala dari personil *Terminal Service Officer* dalam memantau fasilitas yang ada, sering para pengantar atau penjemput tidak menghiraukan tentang kebersihan di area dropzone ataupun selasar kedatangan. Para pengunjung tersebut seringkali membawa makanan dan duduk di jalur masuk kendaraan yang menuju area parkir sambil menunggu keberangkatan atau kedatangan keluarga mereka. Kejadian seperti ini tentunya menjadi penghambat juga bagi petugas *trolleyman* dalam memasok ketersediaan *trolley* saat jam kedatangan ramai.

### **Solusi Terhadap Kendala Yang Dihadapi Personil *Terminal Service Officer* Lombok International Airport**

Solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh personil *Terminal Service Officer* merupakan upaya unit ini dalam menunjang pelayanan penumpang di Bandar Udara. Adapun langkah-langkah personil *Terminal Service Officer* sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan inisiatif dari personil saat sedang melakukan inspeksi. Melalui Standar Operasional Prosedur dalam melakukan pengawasan kebersihan fasilitas umum di Terminal penumpang.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan kendala yang didapat oleh penulis saat melakukan observasi dan wawancara. Penulis dapat menyimpulkan solusi yang dilakukan saat menyelesaikan kendala yang terjadi saat melakukan inspeksi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan kendala yang terjadi diluar prosedur murni inisiatif dari personil untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa Bandar Udara. Dibawah ini adalah solusi dari personil *Terminal Service Officer* menyelesaikan kendala :

#### 1. Melakukan Pendekatan Kepada Petugas *Cleaning service*

Tidak dapat dipungkiri bahwa karena kurangnya petugas *Cleaning service* mengakibatkan beberapa area di terminal penumpang, area dropzone, area kedatangan tidak terawat, sehingga dari personil *Terminal Service Officer* melakukan pendekatan secara pribadi untuk meminta bantuan agar area tersebut dapat dibersihkan. Peran pendekatan dengan cara yang sopan dan santun adalah hal yang harus digunakan untuk dapat membujuk petugas *Cleaning service*. Pembersihan biasanya dilakukan sebelum penerbangan Internasional dibuka dan saat penerbangan dibuka ruang tunggu bisa digunakan oleh penumpang dalam keadaan yang bersih. Sebagai tanda terimakasih personil *Terminal Service Officer* biasanya petugas yang telah membantu diberikan makanan atau minuman, hal ini juga menjadi tidak sungkannya petugas *Cleaning service* untuk membantu bial dibutuhkan.

#### 2. Melakukan Koordinasi Dengan Unit Terkait

Dalam mengatasi jumlah penumpang yang menumpuk di Area check in saat jam penerbangan sedang ramai personil *Terminal Service Officer* melakukan koordinasi kepada pihak maskapai agar proses check in bisa dipercepat dengan membuka counter check in sesuai yang dibutuhkan



agar dapat mengurai antrian yang terjadi. Peran *trolleyman* juga sangat penting dalam penanganan masalah *trolley* yang berserakan di area counter check in pada saat jadwal penerbangan ramai. Dalam menangani ketersediaan *trolley* saat jam operasional sedang sibuk personil *Terminal Service Officer* berperan dalam memonitor ketersediaan *trolley* jika ketersediaan dirasa kurang maka, personil melakukan koordinasi dengan petugas *trolleyman* untuk memenuhi kebutuhan *trolley*, mengenai masalah porter yang hanya menunggu ketersediaan *trolley* personil *Terminal Service Officer* juga memberikan peringatan berupa terguran dan melakukan pendekatan agar sama-sama saling membantu dalam menjaga ketersediaan *trolley*.

3. Memberikan Peringatan Kepada Pengantar atau Penjemput Penumpang

Berdasarkan hasil observasi penulis mengenai masalah pengantar dan penjemput yang selalu ramai setiap hari maka, hal yang dilakukan oleh personil *Terminal Service Officer* adalah memberikan peringatan agar tidak membuang sampah sembarangan, tidak duduk sembarangan di area parkir. Agar tidak menghalangi kegiatan *trolleyman* dalam memindahkan *trolley*, maupun memasok ketersediaan *trolley* di area selasar kedatangan dan dropzone. Personil *Terminal Service Officer* dan *trolleyman* ikut serta memberikan peringatan tersebut tidak dihiraukan maka personil *Terminal Service Officer* berkoordinasi kepada petugas *Aviation Security* untuk memberi peringatan dan menyuruh pengunjung untuk duduk ditempat yang telah disediakan.

4. Upaya Penertiban Pengantar Umroh dan Pedagang Kaki Lima

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh personil *Terminal Service Officer* antara lain terjadinya penumpukan keluarga pengantar umroh di area dropzone, masih banyaknya pedagang kaki lima yang berjualan di area dropzone dan di area parkir kendaraan. Adanya penumpukan keluarga pengantar penumpang umroh. Upaya yang dilakukan oleh personil *Terminal Service Officer* yaitu bekerja sama dengan unit *Aviation Security* untuk menertibkan pengantar penumpang umroh tersebut supaya tidak terjadinya penumpukan pengantar penumpang umroh di area dropzone. Karena jika terjadinya penumpukan pengantar penumpang umroh itu dapat mengganggu proses kegiatan operasional di area dropzone, karena area dropzone hanya diperuntukkan untuk tempat penurunan penumpang tidak untuk pengantar penumpang. Pedagang kaki lima yang masih berkeliaran di area parkir kendaraan. Padahal pihak Bandar Udara sudah menyediakan tempat yang bisa digunakan oleh pedagang kaki lima untuk berdagang. Akan tetapi masih saja pedagang kaki lima yang berjualan tidak pada tempatnya. Sehingga personil *Terminal Service Officer* setiap hari melakukan pengecekan ke daerah-daerah yang sering digunakan oleh pedagang kaki lima tersebut seperti area parkir kendaraan dan Lorong menuju dropzone supaya tidak ada lagi pedagang kaki lima yang berjualan di luar area yang telah di sediakan oleh pihak Bandar Udara

## PENUTUP

### Kesimpulan

*Terminal Service Officer* yaitu salah satu unit pelayanan dibawah Airport Operation *Landside & Terminal* yang mempunyai tugas dan fungsi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, yaitu melaksanakan inspeksi/pengecekan terhadap semua fasilitas dilingkungan terminal penumpang ataupun di sisi darat. Inspeksi Terminal sangatlah penting dilakukan setiap saat secara terus menerus agar seluruh fasilitas terminal dapat selalu dalam kondisi baik sehingga dapat memberikan rasa

nyaman kepada seluruh pengguna jasa Bandar Udara sebagaimana diamanatkan dalam PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Berdasarkan penelitian yang telah disusun didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kendala personil *Terminal Service Officer* di Bandar Udara Lombok International Airport yaitu kurangnya kesadaran akan kebersihan oleh pengguna jasa Bandar Udara, kurangnya petugas *cleaning service* dalam menjaga kebersihan fasilitas, kurangnya petugas *trolleyman* dalam memasok ketersediaan *trolley* dan kurang tegasnya petugas *Aviation Security* dalam memberikan peringatan kepada pedagang kaki lima dan pengantar penumpang.
2. Solusi dari personil *Terminal Service Officer* dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi yaitu dengan cara menghubungi langsung unit terkait (*trolleyman*) untuk memasok jumlah *trolley* serta melakukan briefing terhadap *trolleyman* supaya hal tersebut tidak terulang kembali. Selain itu personil *Terminal Service Officer* bekerja sama dengan unit *Aviation Security* untuk menertibkan pengantar penumpang dan pedagang kaki lima yang masih saja menyalahgunakan tempat yang tidak seharusnya digunakan oleh mereka yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan operasional.

### Saran

#### 1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara dengan menambah personil kebersihan (*cleaning service*) dan memberikan pengetahuan kepada pengguna jasa akan pentingnya kebersihan dan menjaga fasilitas yang ada. Berdasarkan penelitian ini sehingga perusahaan dapat berkembang dan kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan hingga akhirnya dapat berkembang dan bertahan sampai masa yang akan datang.

#### 2. Bagi Peneliti Mendatang

Bagi peneliti yang mendatang diharapkan bisa meneliti secara mendalam bagaimana pentingnya menjaga fasilitas yang ada di Bandar Udara agar memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan PM 178 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara,

### DAFTAR PUSTAKA

- Anas, K. (2020). Peranan Personil *Terminal Service Officer* dalam Penertiban Pelanggaran di Sisi Darat (*Landside*) dan Terminal pada PT. ANGKASA PURA 1 (PERSERO) Bandar Udara Internasional Lombok. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Andini, F. Y. (2021). *Terminal Service Officer* dalam Memonitoring Area Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Fahrur, R. I. (2020). Analisis Kinerja Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam Menunjang Kegiatan Operasional Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Hamzanwadi. (2019). Penanganan Kendala Fasilitas Operasional Lombok Internasional Airport oleh Personil *Terminal Service Officer*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Moleong, L. J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara, Sisi Udara
- Peraturan Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia NOMOR : PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Pengertian bandar udara menurut annex 14 dari icao (International Civil Aviation Organization) <https://bandara.id/info-bandara/pengertian-bandar-udara-airport> (diakses: 10 November 2022, 19.40)
- Sanusi, A. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sobri, R. (2020). Analisis Kinerja Petuga *Terminal Service Officer* dalam Perawatan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan General Manajer PT. Angkasa Pura I Lombok International Airport NOMOR : SKEP.4/08.01.01/2018/GM.LOP Tentang Standar Pada Bandar Udara Internasional Lombok.