



ANALISIS KINERJA PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) TERHADAP STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) DI TERMINAL BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

Danang Indrawan ^a, Aditya Dewantari^b

D IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: danangsttkd24@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the monitoring system for Terminal Inspection Service (TIS) facilities at Rahadi Oesman Airport, Ketapang, to determine the performance of Terminal Inspection Service (TIS) officers against the Standard Operational Procedure (SOP) at Rahadi Oesman Airport, Ketapang.

This research was conducted at Rahadi Oesman Airport Terminal Ketapang covering data obtained from company documents through interviews. The method used in this study uses qualitative methods and data analysis techniques as follows: Data reduction, data presentation, and data verification.

The facility supervision system at Rahadi Oesman Airport Ketapang is carried out routinely by Terminal inspection service (TIS) officers and the results of the report are submitted to the head of Rahadi Oesman Airport for policy making and follow-up. The performance of the Terminal Inspection Service (TIS) officers is in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP) as evidenced by the suitability of the performance carried out and strengthened by the results of the officer's report.

Keywords: Terminal Inspection Service (TIS) officer performance, Standard Operational Procedure (SOP).

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk Mengetahui sistem pengawasan fasilitas Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, Mengetahui kinerja petugas Terminal Inspection Service (TIS) terhadap Standard Operational Procedure (SOP) di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Penelitian ini dilakukan di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang meliputi data yang di peroleh dari dokumen perusahaan melalui wawancara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik analisis data sebagai berikut : Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Sistem pengawasan fasilitas di bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dilakukan secara rutin oleh petugas *Terminal inspection service* (TIS) dan hasil laporan diserahkan kepada kepala Bandar Udara Rahadi Oesman untuk pengambilan kebijakan dan tindak lanjut. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) ini dibuktikan dengan kesesuaian kinerja yang dilakukan dan diperkuat dengan hasil laporan petugas.

Kata kunci : kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS), *Standart Operational Procedure* (SOP) .

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat berpengaruh pada aktifitas-aktifitas manusia itu sendiri. Alat-alat teknologi yang semakin maju ini membantu manusia lebih mudah dalam menyelesaikan segala kegiatan atau pekerjaannya. Berkembangnya teknologi ini juga terjadi di dunia penerbangan. Semula pesawat hanya mampu membawa beberapa orang saja, namun sekarang pesawat-pesawat telah mampu membawa ratusan orang dalam satu kali penerbangan.

Banyak hal yang melatar belakangi perjalanan mereka seperti berlibur, bekerja, berbisnis, atau hanya bersilaturahmi dengan keluarga. Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa penerbangan transportasi, khususnya transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (*airlines*) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Perusahaan penerbangan juga berlomba untuk memperbaiki kinerjanya, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa penerbangan.

Terminal Inspection Service (TIS) Merupakan Unit yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas pada bandara berfungsi dengan baik dan siap untuk digunakan. *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit yang paling tinggi mobilitasnya baik di terminal maupun di luar terminal terutama di daerah parkir dalam mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan fasilitas bandara. Faktor kebersihan merupakan prioritas utama di terminal baik di daerah kedatangan, keberangkatan dan ruang tunggu penumpang. Selain itu unit ini mengatur penggunaan dan pengawasan *trolleys*, *porter* serta kebersihan di area terminal Bandar Udara Rahadi Oesman ketapang.

Diketahui Bandar Udara Rahadi Oesman termasuk dalam golongan Bandar Udara kelas III dan cenderung sepi pengguna, dari sepi pengguna tersebut apakah petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) melakukan inspeksi secara berkala setiap harinya atau bertindak setelah adanya laporan bahwa ada fasilitas yang rusak. Dari observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa ada beberapa fasilitas di bandara yang tidak bisa ditangani secara langsung

dikarenakan pihak Bandar Udara Rahadi Oesman belum mempunyai anggaran untuk memperbaiki fasilitas yang rusak tersebut. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap *Standart Operational Procedure* (SOP) di terminal bandar udara Rahadi Oesman Ketapang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.2 Pengertian Terminal Inspection Service (TIS)

Terminal Inspection Service (TIS) Merupakan Unit yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas pada bandara berfungsi dengan baik dan siap untuk digunakan.

2.3 SOP Terminal Inspection Service (TIS)

Uraian Jenis Kegiatan Senior Fasilitas Keamanan Penerbangan

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	SATUAN HASIL KERJA
1	Melakukan evaluasi pengoperasian dan pemeliharaan Fasilitas Keamanan Penerbangan sebagai sarana penunjang dalam keamanan penerbangan	Laporan
2	Melakukan evaluasi Penyiapan instrument ukur yang sesuai kegiatan	Laporan
3	Melakukan evaluasi pengisian log book	Laporan
4	Melakukan evaluasi pengukuran parameter penggunaan Built In Test Equipment (BITE) fasilitas ukur di panel monitor atau dengan Software	Laporan
5	Melakukan evaluasi pengukuran dengan instrument ukur tambahan	Laporan
6	Melakukan evaluasi penyetelan ulang bila ditemukan hasil pengukuran parameter yang tidak sesuai dengan standar	Laporan
7	Melakukan evaluasi pergantian komponen/bagian/modull unit peralatan yang mengalami kerusakan	Laporan
8	Melakukan evaluasi pengecekan keluaran unit/bagian peralatan	Laporan
9	Melakukan evaluasi modifikasi peralatan untuk	Laporan

	mencapai fungsi yang maksimal bagi peralatan	
10	Melakukan evaluasi modifikasi peralatan untuk mencapai fungsi maksimal peralatan	Laporan
11	Melakukan evaluasi perbaikan perangkat/lunak software peralatan	Laporan
12	Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan	Laporan

Uraian Jenis Kegiatan Junior Fasilitas Keamanan Penerbangan

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	SATUAN HASIL KERJA
1	Melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan peralatan fasilitas keamanan penerbangan sebagai sarana penunjang dalam keamanan penerbangan	Laporan
2	Menyiapkan kelengkapan administrasi (check list pemeliharaan, buku manual, berkala/perbaikan dan form laporan) dan instrument ukur yang sesuai kegiatan	Laporan
3	Memeriksa peralatan yang dibutuhkan dalam pengoperasian dan pemeliharaan peralatan	Laporan
4	Memeriksa data, pengoperasian, dan pemeliharaan peralatan	Laporan
5	Melaksanakan pengisian log book	Laporan
6	Melaksanakan pengukuran parameter menggunakan built in test equipment (BITE) fasilitas ukur di panel monitor atau dengan software	Laporan
7	Melaksanakan pengukuran dengan instrument ukur tambahan	Laporan
8	Melaksanakan penyetelan ulang bila ditemukan hasil pengukuran parameter yang tidak sesuai dengan standar	Laporan
9	Melaksanakan penggantian komponen/bagian/modul unit peralatan yang mengalami kerusakan	Laporan
10	Melaksanakan perbaikan bagian/modul/unit peralatan peralatan yang mengalami kerusakan	Laporan

Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang (Danang Indrawan)

11	Melaksanakan perbaikan perangkat lunak software peralatan	Laporan
12	Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan	Laporan

Uraian Jenis Kegiatan Basic Fasilitas Keamanan Penerbangan

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	SATUAN HASIL KERJA
1	Membantu melaksanakan pemeliharaan peralatan fasilitas keamanan penerbangan sebagai sarana penunjang dalam keamanan penerbangan	Laporan
2	Membantu menyiapkan kelengkapan administrasi (check list pemeliharaan, buku manual, berkala/perbaikan dan form laporan)	Laporan
3	Membantu menyediakan peralatan yang dibutuhkan dalam pengoperasian dan pemeliharaan peralatan	Laporan
4	Membantu menyiapkan instrument ukur yang sesuai kegiatan	Laporan
5	Membantu mengumpulkan data, pengoperasian, dan pemeliharaan peralatan	Laporan
6	Membantu mengisi log book	Laporan
7	Membantu melaksanakan pengukuran parameter menggunakan built in test equipment (BITE) fasilitas ukur di panel monitor atau dengan software	Laporan
8	Membantu melaksanakan pengukuran dengan instrument ukur tambahan	Laporan
9	Membantu mengumpulkan laporan bulanan meliputi unjuk hasil peralatan dan daftar peralatan serta kondisi fasilitas keamanan penerbangan	Laporan
10	Membantu menyiapkan laporan tahunan yang berisikan kegiatan perbaikan	Laporan
11	Membantu melaksanakan tugas-tugas lain yang mendukung kegiatan fasilitas keamanan penerbangan	Laporan
12	Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Pimpinan	Laporan

2.4 Pengertian Bandar Udara

Definisi 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.

2.5 Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wahyu Ramadhan	2020	Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura Ii (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pada bandara didasarkan pada prinsip Zero Accident yaitu untuk mengatasi kemungkinan terjadinya insiden kecelakaan pada lokasi kerja, baik itu kecelakaan kecil maupun kecelakaan fatal yang mengakibatkan kematian. Maka dari itu pentingnya dilakukan pengawasan pada setiap fasilitas bandara untuk memastikan fasilitas yang digunakan oleh penumpang dalam kondisi siap dan untuk digunakan. 4 Terminal Inspection Service (TIS) adalah salah satu unit PT. Angkasa Pura II yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
				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 Inspection Service. Dalam kesehariannya karyawan TIS melakukan pengecekan fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.
2	Sobri rizki	2020	Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Terhadap Perawatan Fasilitas Di Terminal Bandara Zainuddin Abdul Madjid Lombok	Berdasarkan hasil penelitian ini. Pada standar instruksi kerja atau standar operasional prosedur terdiri dari pengawasan terminal penumpang, asuransi kecelakaan dari penumpang, pengukuran level of service, prngawasan trolleyman, maka dari itu peran serta pengaruh dari petugas terminal inspector service melakukan pemeriksaan serta memastikan progress perbaikan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>ataupun perawatan fasilitas yang tidak normal. Pada hasil wawancara dengan salah satu petugas terminal inspector service di bandar udara zainuddin abdul majid sudah terpenuhi semua. Dengan melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk setiap fasilitas bandara lalu unit unit yang terkait selalu berkoordinasi selama fasilitas itu tersedia untuk menjaga serta memastikan bahwa setiap fasilitas pelayanan tersebut berfungsi dengan baik dan normal sehingga penumpang merasa nyaman terhadap fasilitas di bandar udara internasional zainuddin abdul majid.</p>
3	Theresia Agustina	2018	Pengaruh kinerja terminal inspection terhadap perawatan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan penumpang di	<p>Dari hasil penelitian yaitu dengan menggunakan data penelitian adalah data primer yang terdiri dari 20 kuisoner yang disebarkan kepada penumpang di bandar udara internasional adi</p>

Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang (Danang Indrawan)

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			bandar udara internasional adisujipto yogyakarta	sujipto yogyakarta dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya seperti data SOP .Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana dengan program spss for window release 15.0.
4	Asawalli, Aidil Haqqi	2020	<i>Analisis kinerja petugas terminal inspection service (tis) terhadap standart operational procedure (sop) pt angkasa pura ii di terminal 3 domestik bandar udara internasional soekarno hatta cengkareng.</i>	Hasil penelitian ini adalah Tugas dan tanggung jawab petugas Terminal Inspection Service (TIS) meliputi: menyediakan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa wilayah Bandar udara diterminal sisi darat, memelihara semua fasilitas pendukung pelayanan agar tetap beroperasi dengan baik, melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas maupun penumpang wilayah bandara, apabila dalam melaksanakan pengecekan terdapat salah satu fasilitas yang rusak maka langsung dikonfirmasi kepada bagian yang bersangkutan dan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
				langsung diperbaiki.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang mana metode kualitatif adalah sebuah penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci Sugiono (2017).

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan september 2021 –september 2022. Tempat penelitian ini dilaksanakan di terminal bandar udara Rahadi Oesman Ketapang.

3.3 Analisis Data

Analisis kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Analisis data ini menggunakan konsep yang diberikan Menurut Sugiono (2017).

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Verifikasi data

3.4 Langkah – Langkah Penelitian

1. Mencari dan mendapatkan akses menuju subjek/objek ke tempat penelitian.
2. Melakukan Obesevasi diterminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang
3. Melakukan analisis data sesuai dengan judul yang diambil
4. Pengumpulan data dengan melakukan observasi, dan wawancara tentang kinerja *Terminal Inspection Service (TIS)* terhadap *Standart Operational Procedure (SOP)* di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang
5. Mengolah data dari hasil observasi dan wawancara, serta dari dokumen – dokumen terkait yang dijadikan acuan penilaian.
6. Menyusun hasil yang didapat pada saat meneliti.
7. Melakukan pembahasan sehingga didapat hasil yang tepat untuk pengambilan kesimpulan.

Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Servive (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang (Danang Indrawan)

4. PEMBAHASAN

4.1 Sistem Pengawasan Terminal Inspection Service (TIS) Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang

1. Persiapan Pengawasan
2. Pelaksanaan inspeksi
3. Pelaporan Hasil Inspeksi

4.2 Kinerja petugas Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang ada, namun masih ada beberapa fasilitas rusak yang belum bisa diperbaiki sampai dalam kurun waktu tertentu, contoh fasilitas yang rusak tapi belum bisa diperbaiki dalam kurun waktu yang lama adalah x-ray unit digedung terminal ruang tunggu dan kerusakan plafon digedung terminal ruang kedatangan alasan terhambatnya perbaikan fasilitas tersebut disebabkan tidak adanya anggaran yang masuk karena pada saat itu masih dalam situasi pandemi COVID-19.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem pengawasan fasilitas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sudah dilakukan secara rutin dan terstruktur. Kinerja *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP.) Saran Bagi perusahaan Diharapkan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau UPBU sebagai pengelola bandar udara untuk terus meningkatkan kinerja pegawainya. Bagi peneliti selanjutnya Perlunya peneliti lanjutan yang berkaitan dengan analisis kinerja *terminal inspection service* terhadap *standart operational procedure* dengan pendekatan kuantitatif untuk meneliti kinerja petugas *terminal inspection service* terhadap kamanan dan kenyamanan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dolet, unardjan (2018). *Manajemen Disiplin*. Jakarta : GrasindoMoleong, M.A, Prof. Dr. Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Prabu, Mangkunegara Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara (2017) indikator kinerja. Diakses dari <http://jurnal.abuyatama.ac.id>

Sobri, Rizki (2020) *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Agustina, Theresia. (2018). *Pengaruh Kinerja Terminal Inspection Terhadap Perawatan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Pt Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Wahyu Ramadhan. (2020) *Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru*. Laporan Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wibowo (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.