

## Analisis Kinerja Petugas *Terminal Inspection Service* Dalam Mendukung Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Eschaufena Aurelly Nurwanto<sup>1</sup> Raden Fatchul Hilal<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [neschaufenaurelly@gmail.com](mailto:neschaufenaurelly@gmail.com)<sup>1</sup> [raden.fatchul@sttkd.ac.id](mailto:raden.fatchul@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Terminal Inspection Service (TIS) merupakan salah satu unit kerja PT. Angkasa Pura I yang diberi amanah untuk menata dan menjamin fasilitas yang ada di terminal dengan baik, pengawasan tersebut memang menyanggung PM 178 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit Terminal Inspection Service. Penelitian bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ditemukan terkait kinerja dan untuk mengetahui dampak dari pemasalahan terkait kinerja unit Terminal Inspection Service. Penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa pura 1 Bandar Udara Internasional Juanda pada bulan Mei 2023 Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ditinjau secara langsung melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di Bandar Udara Internasional Juandapetugas unit Terminal Inspection Service (TIS) melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memastikan keamanan dan kelancaran proses pemeriksaan keamanan di bandara. Kinerja petugas Terminal Inspection Service (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya terdapat Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kinerjanya dengan berlandas kepada PM No 178 Tahun 2015 terkait pencapaian Level off Service pada area terminal Bandar Udara. Dalam melaksanakan kinerja terkait pengawasan fasilitas yang ada pada area terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk menciptakan kenyamanan bagi penumpang selalu berpedoman terhadap Standar Oprasional Prosedur dan PM Nomor 178 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penumpang Bandar Udara dalam pelaksanaannya dan selalu melaksanakan Inspeksi Lapangan setiap jam kerjanya

**Kata Kunci:** Terminal Inspection Service, PM 178 Tahun 2005, Kinerja Petugas, Bandar Udara Internasional Juanda



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Di zaman yang mulai berkembang ini, kita semakin diharapkan untuk melibatkan inovasi di hampir semua lini. Perbaikan mekanik sangat mempengaruhi latihan di ranah terbang. Sebelumnya, pesawat hanya mampu mengangkut beberapa orang, tetapi sekarang pesawat dapat mengangkut banyak orang dalam sekali penerbangan. Awalnya hanya jarak pendek, sekarang pesawat bisa terbang jarak jauh. Karena semakin banyak orang yang menggunakan manfaat transportasi penerbangan, pesawat (kapal induk) menambah armada mereka. Ini adalah salah satu upaya dari organisasi operator untuk mengerjakan pameran mereka, misalnya menawarkan jenis bantuan dan memberikan kantor yang sesuai untuk membantu kenyamanan klien. Presentasi dari petugas Terminal Inspection Service(TIS) sangat penting untuk diperhatikan untuk memberikan kesan positif untuk mendukung klien.

Kegiatan terminal udara dibagi menjadi dua yaitu Keselamatan Terbang dan Kerja dimana Kegiatan Terminal Udara mengatur tugas sisi darat dan sisi udara yaitu Sentra Operasi Terminal (SOT), *Apron Movement Control*(AMC), *Terminal Inspection Service* (TIS) dan dan *Information* sedangkan keselamatan bandara membawahi Keamanan Bandar Udara *Aviation Security* (AVSEC) dan Penolong Kecelakaan Penerbangan dan Pemasnahan Kebakaran (PKP-

PK). *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit kerja PT. Angkasa Pura I yang diberi amanah untuk menata dan menjamin kemampuan operasional di terminal (bandara) dengan baik, pengawasan tersebut memang menyinggung PM 178 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Secara konsisten, petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yang terbagi dalam 4 pershif melakukan perawatan akomodasi di terminal udara yang terhubung dengan pelayanan penumpang. Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit dengan portabilitas yang sangat unggul baik di terminal maupun di luar terminal, khususnya di wilayah parkir dalam mengatur kelancaran dan kerapian operasional bandar udara. Faktor kerapian menjadi perhatian utama di terminal baik di wilayah kedatangan, keberangkatan dan ruang tunggu penumpang. Apalagi unit ini mengontrol penggunaan dan pengawasan trolleys, porter dan kebersihan di wilayah terminal Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya, yang termasuk dalam kelas bandara IA.

Namun, berdasarkan pemeriksaan yang dilaksanakan ada beberapa hal yang terkait dengan kinerja *Terminal Inspection Service* (TIS) yang ditemukan pada area pintu masuk (gate), antara lain kerusakan travelator yang disediakan penumpang pesawat terburu-buru untuk mengejar pesawat. Banyaknya trolleys yang rusak sehingga beberapa penumpang harus menunggu untuk menggunakan trolleys tersebut, maka dari itu keterbatasan human resources atau *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam menyelesaikan pengawasan membuat tidak semua fasilitas dikelola sehingga menyebabkan komplain dari wisatawan atau pengunjung bandara dan menyebabkan hambatan untuk pemeriksaan rutin yang dilakukan oleh kantor bandara. Jika melihat gambaran dan juga kendala diatas, tampilan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus dipandang memiliki petugas yang kompeten dan serius sesuai *Standart Operational Procedure* (SOP), petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) memiliki kinerja yang baik, khususnya petugas yang mengikuti metode atau metodologi sesuai pedoman yang telah ditetapkan, namun dalam paparan ini harus ada beberapa langkah untuk meningkatkan efisiensi sehingga apa yang diharapkan secara umum dari perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Terminal udara adalah suatu bangunan di terminal udara tempat para penumpang berpindah antara angkutan darat ke angkutan udara dan fasilitas yang mengizinkan mereka memuat dan meninggalkan pesawat terbang (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Dinas Perhubungan Republik Indonesia). Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti tentang "Analisis Kinerja Petugas Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Dalam Mendukung Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya". Adapun tujuan penelitian ini menuliskan jabaran informasi dari judul dan latar belakang yang diambil oleh penulis sebagai berikut: Untuk mengetahui permasalahan yang ditemukan terkait kinerja unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan untuk mengetahui dampak dari permasalahan terkait kinerja unit *Terminal Inspection Service* (TIS) bagi kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **Bandar Udara**

Terminal udara atau bandara atau runway adalah tempat di mana terdapat pesawat udara seperti pesawat terbang, helikopter, dan kapal induk dengan latihan terbang atau lepas landas dan mendarat (Atmadjati, 2014). Sementara itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah wilayah darat atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas pesawat udara, memuat dan menurunkan penumpang, penimbunan dan dumping produk, dan tempat untuk

transportasi intra dan antar moda. Dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan pengertian di atas, maka cenderung beralasan bahwa bandar udara merupakan tempat aktivitas lalu lintas, pengangkutan barang, udara dan non udara, militer dan non militer, bisnis dan kewajiban negara. Menurut Atmadjati (2014) menguraikan fungsi Bandar Udara dilihat dari jalur penerbangan yang dilayani, terminal udara dibagi menjadi 2, yaitu: Terminal Udara Dalam Negeri adalah suatu terminal udara yang ditetapkan sebagai terminal udara yang melayani jalur penerbangan dalam negeri dan Terminal Udara Internasional adalah terminal udara yang ditetapkan sebagai terminal udara yang melayani jalur penerbangan dalam negeri dan jalur penerbangan dari dan ke luar negeri.

### **Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Terminal Udara Juanda merupakan terminal udara yang berdiri sejak tahun 1959 dan terletak di Daerah Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dengan luas sekitar 477 Ha. Terminal Juanda Air memiliki dua terminal, yaitu lokal dan internasional dimana masing-masing terminal memiliki luas dan kapasitas 62.700m<sup>2</sup> (homegrown) dan 49.738m<sup>2</sup> (global) dengan total kapasitas 14.916 ribu orang (Solah, 2019). Untuk mendukung operasional jasa penerbangan internasional, otoritas Bandar Udara Juanda membangun terminal 2 pada Oktober 2011 dan telah bekerja sampai saat ini. Sejak awal, dalam proses pembangunan terminal udara, terjadi krisis moneter. Bahkan Batignolles pun mengambil langkah untuk hengkang. Penanganan masalah ini juga sampai pada Presiden Sukarno. Kemudian pada saat itu Presiden Soekarno memasrahkan perintah kepada Waperdam I Ir. Djuanda untuk mengurus masalah ini sampai usaha selesai. Pada tanggal 15 Oktober 1963, Ir. Djuanda tiba di landasan ini dengan menaiki Convair 990 untuk mengatur penerapan proyek perbaikan. Tidak lama kemudian, pada tanggal 7 November 1963 Ir. Djuanda meninggal. Karena dianggap sangat patut dicontoh untuk penyelesaian tugas dan untuk menghormati pemerintahannya, hingga pangkalan udara baru tersebut diberi nama Pangkalan Udara Angkatan Laut (LANUDAL) Djuanda dan diresmikan secara resmi oleh Presiden Sukarno pada tanggal 12 Agustus 1964. Dengan demikian pangkalan udara ini digunakan sebagai markas unit pesawat tempur Ilyushin IL-28 dan Fairey Gannet milik Dinas Penerbangan ALRI.

### **Sisi Darat (*Landside*)**

Berdasarkan KM 47 tahun 2002 Sisi darat adalah kawasan bandar udara yang tidak langsung berurusan dengan kegiatan operasi penerbangan. Landside atau Sisi Darat Bandara Landside adalah suatu kawasan di sebuah bandara yang merupakan sisi luar gedung terminal, terbuka untuk umum (PUBLIC AREA) dan di dalam bangunan terminal yang terbatas untuk umum (RESTRICTED PUBLIC AREA). Contohnya: Daerah Parkir Kendaraan, Terminal Penumpang Sampai Batas Check-in Area.

### **Angkasa Pura I**

PT Angkasa Pura I (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan telah menjadi perintis organisasi bantuan terminal udara di Indonesia mulai sekitar tahun 1962. Sekitar itu, Presiden Soekarno menyatakan bahwa bandar udara di Indonesia harus sebanding dengan lapangan terbang yang memiliki tempat dengan negara-negara maju. Kemudian diterbitkan Peraturan Pemerintah 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara Angkasa Pura Kemayoran, dengan tugas pokok mengawasi dan mengusahakan terminal Udara Jakarta Kemayoran yang pada waktu itu merupakan terminal udara utama dengan penerbangan internasional. Setelah dua tahun melalui periode perubahan, perusahaan negara Angkasa Pura secara resmi mengambil kendali atas sumber daya dan pelaksanaan fungsional Pelabuhan

Udara Kemayoran di Jakarta. Secara bertahap, beberapa pelabuhan udara lainnya juga berada dalam pengelolaan Perusahaan Negara Angkasa Pura. Perusahaan ini menyediakan layanan di bidang aeronautika dan non aeronautika. Dalam bidang aeronautika, beberapa pelayanan yang diberikan adalah: Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), layanan aviobridge, check-in counter, dan layanan baggage handling system. Dan beberapa pelayanan bidang non-aeronautika yang 7 diberikan adalah: pemakaian listrik/telepon/air, pemakaian premium lounge, pemakaian jasa gudang, jasa sewa ruang, jasa sewa tanah, parkir, konsesi dan jasa lainnya. Risiko pengurus di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero), mengacu pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Pelaksanaan Tata Usaha Negara Bab V Bagian Enam: Manajemen Risiko (*Risk Management*) pasal 25 yang berbunyi: Badan Pimpinan, dalam mengambil setiap pilihan/aktivitas, harus memikirkan usaha. Badan Pimpinan diharapkan untuk membuat dan melaksanakan program manajemen risiko korporasi secara terpadu perusahaan yang penting untuk pelaksanaan program CGC. Penerapan program manajemen risiko dapat dilakukan dengan: 1) meletakkan unit kerja yang berbeda di bawah staf badan pimpinan, atau 2) memberi penempatan kepada unit kerja yang ada dan relevan untuk menjalankan manajemen risiko. Badan Pimpinan diharapkan menyajikan pertaruhan laporan profil manajemen resiko dan penanganannya di samping laporan berkala perusahaan. Tata Usaha Perusahaan sebagaimana disinggung di atas memiliki arti penting yang tertuang dalam Surat Pernyataan Pendeta BUMN Nomor KEP117/MBU/2002 tentang Pelaksanaan 8 Praktek Good Corporate Governance (GCG) Dalam Usaha Milik Negara Pasal 1butir (a), yang berbunyi: "Corporate Governance adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memeperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, berdasarkan peraturan perundangan dan nilai-nilai etika."

### **Terminal Inspection Service**

*Terminal Inspection Service (TIS)* merupakan salah satu unit kerja PT. Angkasa Pura II yang diberi amanah untuk mengawasi dan menjamin agar prasarana di terminal (bandara) mampu dengan baik, pengamatan tersebut memang menyinggung PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit *Terminal Inspection Service (TIS)*. Dalam rutinitasnya, para pekerja *Terminal Inspection Service (TIS)* memeriksa fasilitas di terminal udara yang terhubung dengan administrasi perjalanan yang merupakan salah satu unit pelayanan di bawah bagian Airport Operation and Services Department divisi Airport Operation Land Side and Terminal PT. Angkasa Pura I (Persero).

### **Pengertian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2016:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dalam kualitas dan jumlah yang dicapai oleh seorang pekerja dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya. Selain itu, kinerja adalah interpretasi eksekusi yang menyiratkan dihasilkan oleh seorang pekerja, interaksi manajemen atau asosiasi pada umumnya, di mana hasil kerja harus ditampilkan secara solid dan dapat diestimasi secara kontras dengan prinsip yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti (2011: 260). Kemudian menurut Wibowo (2010: 7) pelaksanaan berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan prestasi yang dicapai dari pertunjukan.

Satu lagi penilaian berkenaan dengan eksekusi yang dikemukakan oleh Hugh J. Arnold dan Daniel C Feldman (dalam Nina Lamatenggo dan Hamzah, 2012: 118) mengatakan bahwa presentasi adalah perkembangan dari cara individu berperilaku dan berlatih sesuai dengan

asumsi atau tujuan hierarkis. Kemudian menurut Mangkunegara (2016:67) istilah eksekusi dimulai; dari kata Job Performance atau Actual Performance (pencapaian kerja atau prestasi nyata yang dicapai oleh seorang individu). Selain itu kinerja adalah konsekuensi dari interaksi yang menyanggung dan diperkirakan selama jangka waktu tertentu mengingat kondisi atau pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya, menurut Edison, (2016: 190).

### Indikator Kinerja

Pencapaian atau kekecewaan presentasi yang telah dicapai oleh asosiasi dipengaruhi oleh tingkat pelaksanaan pekerja secara eksklusif dan kolektif. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. Seperti yang ditunjukkan oleh Setiawan (2014: 147) untuk mengukur kinerja, petunjuk berikut dapat digunakan: Ketepatan pemenuhan tugas merupakan pengaturan waktu dalam bekerja dan selanjutnya kepastian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan jam kerja kesiapan karyawan untuk menyepakati pedoman perusahaan yang berhubungan dengan kesempatan yang ditentukan untuk waktu masuk atau pulang. Kolaborasi antar karyawan kapasitas karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tanggung jawab yang telah ditentukan sebelumnya untuk mencapai kemampuan dan kelangsungan hidup yang paling ekstrim. Pemenuhan pekerjaan karyawan senang dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka dalam perusahaan.

### Penelitian Relevan

**Tabel 1. Penelitian Relevan**

No.	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	Wahyu Ramadhan (2020)	Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara oleh Unit Terminal Inspection Service pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru	Efek Samping Persepsi tentang Kerangka Pengamatan Kantor Terminal Udara oleh Terminal Review Administration Unit (TIS) Kantor Cabang PT Angkasa Pura II Pekanbaru di Terminal Udara Penguasa Syarif Kasim II. Organisasi hendaknya menyediakan kantor-kantor pendukung untuk pengawasan yang dilakukan oleh Unit Administrasi Pemeriksaan Terminal, termasuk kantor-kantor untuk menaksir Suhu dan Pencahayaan Ruang agar pengelolaan dapat dilakukan dengan lebih sukses dan produktif.
2.	Aidil Haqqi Asawalli (2020)	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	Pameran pejabat Terminal Review Administration (TIS) terhadap Standar Fungsional Teknik (SOP) di terminal 3 terminal Soekarno Hatta Cengkareng Global Air sangat bagus mengingat pemeriksaan informasi eksplorasi yang diperoleh dari persepsi, pertemuan dan dipesan sebagai SOP yang diuraikan oleh menyanggung penanda pelaksanaan (ketepatan pelaksanaan penyempurnaan), keterkaitan jam kerja, kerjasama antar perwakilan dan pemenuhan jabatan) dan unsur-unsur yang mempengaruhi pelaksanaan (faktor kapasitas, variabel persuasif, disiplin, dan dorongan).
3	Pandan Pradapa Pandikar Jilantik Biatona Rimba Safra (2019)	Pengaruh Koordinasi Terhadap Kesiapan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam Memenuhi Standar Prosedur Pelayanan di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi terhadap kesiapan petugas Terminal Inspection Service dalam menunjang pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sangat berpengaruh dan sangat penting, khususnya dalam memastikan kesiapan kondisi dan fasilitas pelayanan di Bandar Udara guna menciptakan kenyamanan, keamanan dan keselamatan para pengguna jasa. Selain itu petugas Terminal Inspection Service berkoordinasi atau bekerjasama hamper

		Bandar Udara International Juanda Surabaya	dengan semua stake holder yang ada di Bandar Udara. Petugas TIS akan selalu berkoordinasi dengan unit-unit terkait selama fasilitas itu tersedia untuk menjaga serta memastikan bahwa setiap fasilitas pelayanan tersebut berfungsi dengan baik dan normal.
--	--	--	---

## METODE PENELITIAN

Teknik penelitian adalah pekerjaan logis dengan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan realitas penelitian untuk alasan dan kegunaan ilmu pengetahuan. Teknik pemeriksaan pada hakekatnya merupakan metode yang logis untuk memperoleh informasi dengan tujuan dan kegunaan yang jelas, seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2011). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berpijak pada filosofi postpositivisme, karena digunakan untuk penelitian pada keadaan obyek yang alamiah, (berlawanan dengan eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan sampel sumber informasi dilangsungkan secara purposive dan *snowball*, mengumpulkan teknik triangulasi (gabungan), menganalisis informasi bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2011). Daerah pemeriksaan atau obyek penelitian adalah luas daerah yang menjadi premis eksplorasi. Pada penelitian ini area atau item berada di kota Surabaya Region Jawa Timur khususnya di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pada 15 Februari 2023 – 28 Februari 2023.

## Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian adalah sifat atau sifat dan nilai individu, benda atau kegiatan tertentu yang masih diangkat oleh ahlinya untuk direnungkan dan ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2014). Objek penelitian ini adalah *Airport Operation Land Side and Terminal Service, Landside Service Officer* dan *Passenger Service Officer* yang bekerja di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Subjek penelitian adalah properti atau merek dagang atau nilai seseorang, barang atau gerakan yang memiliki faktor-faktor tertentu yang ditetapkan untuk diperiksa dan diakhiri. Sugiyono (2013). Sedangkan untuk Subjek penelitian ini adalah kinerja petugas *Terminal Inspection Service (TIS)*.

## Sumber Data

Salah satu pertimbangan dalam memilih soal ujian adalah ketersediaan sumber informasi. Pemeriksaan subyektif lebih pada ide menangkap (mencari tahu) kekhasan atau efek samping sosial, karena untuk mencari tahu tentang individu (masyarakat sebagai subjek).

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2018:456) Data Primer adalah sumber informasi yang secara lugas memberikan informasi kepada pengumpul informasi. Informasi dikumpulkan oleh analis aktual langsung dari sumber utama atau di mana objek eksplorasi dilakukan. Para ilmuwan memanfaatkan hasil pertemuan, dokumentasi, dan persepsi yang diperoleh dari saksi mata yang melihat titik eksplorasi sebagai informasi penting.
2. Data Sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) Data Sekunder adalah sumber informasi yang tidak secara langsung memberikan informasi kepada otoritas informasi, misalnya melalui orang lain atau melalui catatan. Dalam penelitian ini, sumber informasi tambahan adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, buku harian, artikel yang berhubungan dengan poin pemeriksaan sehubungan dengan perintah dalam kerangka atas kerangka keuangan dan teknik dengan tujuan akhir untuk membantu produktivitas biaya kerja.

## Teknik Pengambilan Data

1. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai trik pengumpulan keterangan untuk mengarahkan laporan mendasar untuk memutuskan masalah yang harus direnungkan dan selanjutnya jika spesialis memiliki kebutuhan untuk mencari tahu tentang responden dan jumlah responden sedikit/sedikit (Sugiyono, 2017). Umumnya, pertemuan merupakan gerakan untuk mendapatkan data yang lebih jauh dan pasti. Atau di sisi lain, adalah metode yang terlibat dalam mendemonstrasikan data atau data yang telah didapat. Cara yang dilakukan analisis dalam mengumpulkan informasi melalui wawancara antara lain: Melaksanakan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan pemeriksaan ini. Pertanyaan pertanyaan diperoleh dari investigasi laporan. Selain pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, pertanyaan juga dapat disesuaikan sesuai perkembangan diskusi. Penerapan wawancara diselesaikan dengan memakai alat perekam dan buku catatan. Alat perekam itu dipakai setelah peneliti sebelumnya meminta izin dari informan. Pelaksanaan wawancara dilakukan terhadap 2-3 personil unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tersebut. Informasi yang diperoleh kemudian dibedah dengan strategi pemeriksaan informasi atau analisis data. Penulis melakukan wawancara semi terstruktur kepada pihak terkait dan disertai beberapa pokok pertanyaan wawancara dengan permasalahan antara lain personil unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Manager* unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Dokumentasi. Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah strategi yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data berupa buku, arsip, catatan, angka dan gambar tersusun sebagai laporan dan data yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan strategi untuk mengumpulkan informasi mengenai hal-hal atau faktor-faktor sebagai catatan dan foto-foto latihan yang ada unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
3. Observasi. Observasi seperti yang ditunjukkan oleh Suharsimi (2010), Observasi adalah gerakan pengamatan langsung terhadap lingkungan fisiknya maupun pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang berlangsung yang meliputi seluruh kegiatan perhatian pada suatu kajian objek dengan memakai alat pengindraannya. Dalam review ini, observasi dilakukan dengan memperhatikan siklus pendampingan yang dilakukan oleh seluruh komponen SDM (pekerja) dan setiap fasilitas yang ada. di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam hal ini fokus penelitian yang diteliti adalah kinerja petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dari observasi yang dilakukan peneliti saat melaksanakan pengambilan Data di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, pada unit *Terminal Inspection Service* (TIS).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya peneliti melakukan observasi yang dilaksanakan pada: Waktu Pengawasan: 1-7 Mei 2023. Lokasi Pengawasan: Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data yang dipergunakan sebagai bahan dalam pengawasan diperoleh secara langsung dengan wawancara, observasi ke lapangan dan berkoordinasi kepada petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam proses pemeriksaan penumpang dan bagasi melalui *Security Chek Point* dilaksanakan oleh petugas *Avsec* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) hanya bertugas memastikan kelancara dan ketepatan waktu

dalam pemeriksaan penumpang dan bagasi serta memastikan semua fasilitas dalam keadaan baik. Pelayanan *Chek In* tugas dari petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu memastikan kelancaran dan mengawasi semua fasilitas yang bekerja atau yang ada di area *Chek In* yang kemudian di laporkan berdasarkan hasil pengawasan. Bentuk pelayanan Imigrasi keberangkatan, Imigrasi kedatangan, Pelayanan Bea Cukai sama halnya dengan yang lainnya yaitu mengawasi penumpang yang akan melewati area tersebut dengan memastikan bahwa penumpang penerbangan Internasional harus dan wajib melewati area tersebut, serta petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya harus memastikan ketepatan waktu ketika pemeriksaan pada area tersebut.

### **Kinerja petugas unit Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Kinerja petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berkaitan dengan bagaimana petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) melakukan tugas dan tanggung jawab dalam memastikan keamanan dan kelancaran proses pemeriksaan keamanan di bandara. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kinerjanya dengan berlandas kepada PM No 178 Tahun 2015 terkait pencapaian *Level off Service* pada area terminal Bandar Udara. Berdasarkan hasil observasi peneliti secara langsung terhadap kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kinerja petugas *Terminal Inspection Service* di Bandara Juanda:

1. Kecepatan dan Efisiensi. Kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) diukur dari seberapa cepat dan efisien petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam melakukan pengujian keamanan terhadap penumpang, bagasi, dan barang bawaan. Proses pemeriksaan yang lancar dan cepat membantu menghindari penumpukan dan keterlambatan penerbangan.
2. Kualitas dan Ketepatan Pemeriksaan. Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus memiliki kualitas dan ketepatan dalam melakukan pemeriksaan keamanan. Kemampuan mereka untuk mendeteksi potensi ancaman dan barang terlarang secara akurat sangat penting untuk menjaga keamanan bandara dan penerbangan.
3. Pelatihan dan Kualifikasi. Tingkat pelatihan dan kualifikasi petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya berpengaruh pada kinerja mereka. Pelatihan yang memadai akan meningkatkan pengetahuan mereka tentang prosedur keamanan terbaru dan teknologi yang digunakan dalam pemeriksaan.
4. Tingkat Peralatan dan Teknologi. Penggunaan peralatan dan teknologi canggih dalam pemeriksaan keamanan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya. Peralatan seperti pemindai tubuh (*body scanners*) dan detektor logam dapat membantu mendeteksi ancaman dengan lebih baik.
5. Kerjasama dengan Instansi Terkait. Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya dalam melaksanakan kinerjanya untuk melaksanakan suatu pengawasan terhadap prasarana di Bandar Udara pada rea terminal dapat bekerja sama dengan instansi terkait seperti pihak kepolisian, bea cukai, dan pihak berwenang lainnya untuk meningkatkan keamanan bandara secara keseluruhan.
6. Kepatuhan terhadap Prosedur dan Kebijakan. Petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Surabaya selalu mematuhi prosedur dan kebijakan



yang ditetapkan oleh pihak berwenang untuk memastikan keamanan dan kepatuhan yang konsisten. Dalam melaksanakan tugas nya petugas *Terminal Inspection Service* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk menciptakan kenyamanan penumpang pada area terminal selalu berpedoman terhadap Standar Oprasional Prosedur dan PM No 178 Tahun 2015 baik itu dalam kegiatan pengawasan ataupun yang lainnya .

### **Kendala dan penanggulangan tersebut terkait fasilitas *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Dalam pelaksanaan kinerja petugas *Terminal Inspection Service* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat beberapa kendala yang di hadapi dalam menjalankan tugas nya yaitu seperti halnya yang di sebutkan oleh petugas *Terminal Inspection Service* dengan jabatan Supervisor yaitu menyebutkan bahwa terdapat beberapa kendala yang harus di hadapi oleh petugas *Terminal Inspection Service* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ketika melaksanakan pengawasan terhadap Fasilitas yang ada pada area terminal Bandar Udara, kendala tersebut yaitu berada pada bentuk fasilitas yang di awasi atau dilaksanakan pengecekan oleh petugas *Terminal Inspection Service* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang di antaranya:

1. Terdapat kerusakan AC pada area ruang tunggu penumpang yang tepatnya pada area lorong sisi *Airside* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang dalam keadaan kurang berfungsi dikarenakan sering dalam keadaan mati dan suhu tidak sesuai dengan standar yang seharusnya yang tercantun dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 yang menyebabkan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus melaksanakan pengecekan secara rutin agar selalu terkontrol kondisinya dan selalu menciptakan kenyamanan terhadap penumpang. Penanganan yang di lakukan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam menghadapi hal tersebut yaitu dengan melaporkan kerusakan kepada unit terkait agar secepatnya di perbaiki dan berfungsi kembali dengan baik. Hal tersebut rutin dan selalu di laksanakan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Sama dengan hal sebelumnya terdapat juga fasilitas *Travelator* pada area ruang tunggu yang kurang berfungsi dengan baik hingga tidak dapat di gunakan oleh penumpang lansia untuk membantu perjalanannya menuju area ruangan yang di tuju pada saat berada pada area ruang tunggu. Bahkan ada beberapa *Travelator* yang harus di matikan sementara dikarenakan terdapat kerusakan yang membutuhkan perbaikan yang cukup lama, hal tersebut dapat mengurangi *Level Off Service* dan membuat petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus membuat laporan secara berulang kali dikarenakan harus selalu mengawasi fasilitas tersebut hingga berfungsi seperti semula dengan baik. Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam menangani terkait fasilitas yang rusak atau kurang berfungsi dengan baik yaitu dengan selalu melakukan pengawasan secara rutin dan berkala serta melaporkan terkait perbaikan kepada unit terkait supaya bisa langsung di perbaiki dan dapat di gunakan kembali oleh penumpang dan dapat memberikan nilai kepuasan bagi penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk melakukan penerbangan.

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan kinerja terkait pengawasan fasilitas yang ada pada area terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk menciptakan kenyamanan bagi penumpang selalu berpedoman terhadap Standar Oprasional Prosedur dan PM Nomor 178 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penumpang Bandar Udara dalam pelaksanaannya dan selalu melaksanakan *Inspeksi* Lapangan setiap jam kerjanya. Kendala yang di hadapi petugas

*Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada saat menjalankan kerjanya yaitu terdapat pada beberapa fasilitas yang ada pada area ruang tunggu penumpang yang berupa AC dan *Travelator* yang menyebabkan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) harus membuat laporan kerusakan setiap jam kerjanya dan menyebabkan kenyamanan penumpang menurun. Penanganan yang dilakukan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam menghadapi hal tersebut yaitu dengan melaporkan kerusakan kepada unit terkait agar secepatnya diperbaiki dan berfungsi kembali dengan baik.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, maka terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan oleh peneliti kepada pihak institusi. Diantaranya adalah sebagai berikut: Dalam usaha untuk membangkitkan kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka institusi perlu untuk memberikan apresiasi berupa reward kepada pegawai yang selalu patuh dan semangat ketika bekerja dalam melakukan pengawasan. Gagasan untuk analisis tambahan adalah sebagai berikut: Untuk spesialis masa depan yang akan meninjau secara langsung, mereka dapat mendorong tujuan ujian yang mereka butuhkan untuk penelitian dan tidak ada tambahan pada hal yang sedang dipertimbangkan. Analisis harus memahami titik fokus ulasan yang akan dianalisis dengan memperluas jumlah tulisan yang berfokus pada menghubungkan dengan titik fokus ulasan yang akan dipertimbangkan. Bagi analisis yang akan datang disarankan untuk lebih mengembangkan ketelitian baik dalam hal pemenuhan informasi yang didapat dari eksplorasi yang dilakukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aidil Haqqi, A. 2021. 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. Jakarta.
- Angkasa Pura II. 2022. Company Profile PT. Angkasa Pura II (PERSERO). [contact.center@angkasapura2.co.id](mailto:contact.center@angkasapura2.co.id). 28 Desember 2022. (15:55).
- Budiyanto, Eko. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ibnu, 2013
- Daeng, By. Definisi Kinerja Pada Organissasi Menurut Para Ahli. 2015.
- Dewi, Setiawan S dan Kartika. "E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. "Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkah Anugerah, 2014: 3 (5)
- Manik, Daniel Fernando. 2013. *Pengaruh Kinerja Petugas Boarding Gate Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Lombok*. STTKD Yogyakarta
- Moleong, M.A, Prof. Dr. Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 178 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara
- Prabu, Mangkunegara Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- Prawirosentono. *Manajemen Sumber daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan)*. Yogyakarta: BPFE, 1999.
- Ramadhan,W. 2020. Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada PT. Angkasa Pura II (PERSERO) Kantor Cabang Pekanbaru. Riau.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama, 2013
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA



- Sugiyono. 2018. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembar Negara Republik Indonesia. Nomor 41. Jakarta.
- Uno, Hamzah. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012. Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010