

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

Renaldhy Putra Parmudya¹ Djoko Widagdo²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: renaldhy@gmail.com¹

Abstrak

Terminal Service Officer (TSO) adalah petugas yang menangani pengawasan pada area sisi darat, sedangkan *Apron Movement Control* (AMC) yaitu tugasnya menangani pengawasan area sisi udara khususnya apron. Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pernah ditemukan kerusakan pada area *check in counter* pada fasilitas toilet, kemudian petugas TSO melaporkan pada kejadian kerusakan itu dan selanjutnya akan ditangani unit satuan teknis. Terjadi juga pada area apron ditemukan kerusakan berlubang pada lintasan *taxiway-foxtrot*, petugas AMC melaporkan kejadian kerusakan itu dan selanjutnya akan ditangani oleh unit teknikal bandara. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kesesuaian instruksi kerja dari petugas TSO dan AMC dalam melaksanakan pengawasan fasilitas di sisi darat dan sisi udara serta mengetahui kendala apa saja yang ditemukan ketika melaksanakan tugasnya. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 07 Agustus s.d 18 Agustus 2023 dengan menggunakan metode kualitatif yaitu pengambilan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi disertai data-data pendukung lainnya. Teknik analisis data yang digunakan yaitu mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan tugas dari petugas TSO dan AMC sudah sesuai dengan intruksi kerja yang ditetapkan. Dalam melaksanakan tugasnya terdapat beberapa kendala yaitu pada unit TSO kurangnya fasilitas HT dan kurangnya petugas di lapangan, sedangkan pada unit AMC kendalanya yaitu kurangnya fasilitas CCTV dan kurangnya petugas AMC.

Kata Kunci: Terminal Service Officer, Apron Movement Control, Pengawasan



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

PENDAHULUAN

Kemajuan pada dunia transportasi di Indonesia sudah sangat baik dan semakin canggih mengikuti perkembangan jaman. Tentunya dengan banyak pembangunan infrastruktur dan fasilitas yang memadai membuat pengguna jasa transportasi semakin puas dalam pelayanan yang diberikan. Pelayanan transportasi menjadi mudah, didukung juga dengan kemajuan teknologi informasi saat ini. Pada khususnya transportasi udara, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah ada pembangunan bandar udara, seperti di daerah-daerah terpencil sudah mulai ada bandarannya walaupun masih sangat minim penerbangan. Transportasi udara membuat perjalanan yang sebelumnya sulit dijangkau sekarang bisa dengan mudah untuk dijangkau dengan adanya bandar udara yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dari hal itu banyak masyarakat bisa melakukan perjalanan untuk berbagai kepentingan seperti bisnis, pendidikan, liburan dan lain sebagainya.

Terdapat sebuah bandara yang bernama Bandara Achmad Yani bertempat di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Jenderal Achmad Yani merupakan salah satu pahlawan revolusi Indonesia, yang digunakan sebagai nama bandara ini, sebelumnya bandara ini untuk Pangkalan Udara TNI Angkatan Darat Kalibanteng. Pada tanggal 1 Oktober 1995, karena

peningkatan frekuensi pesawat sipil Bandara Achmad Yani Semarang diambil alih oleh PT Angkasa Pura 1. Bandara Achmad Yani menjadi bandara internasional setelah adanya sebuah Maskapai Garuda Indonesia mulai melayani rute Semarang-Singapura pada tahun 2004 (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah, n.d.).

Dalam kegiatan bandar udara memiliki beberapa jenis bagian atau unit yang beroperasi di dalamnya, berguna untuk mendukung operasional supaya aman, nyaman, dan berjalan lancar dengan baik demi memberikan kepuasan pelayanan penumpang. Pada setiap unit tentunya memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam melaksanakan kegiatan kerjanya. Ketika menjalankan tugasnya unit-unit itu satu sama lainnya saling berkaitan dan menjadikan satu koordinasi dalam area wilayah masing-masing. Di bandar udara sendiri memiliki 2 area wilayah yaitu di area sisi darat (*Landside*) dan area sisi udara (*Airside*). Pada area sisi darat tugas kerjanya menjadi tanggungjawab oleh beberapa unit seperti *Customer Service Officer (CSO)*, *Information Service Officer (ISO)*, *Landside Service Officer (LSO)*, *Terminal Service Officer (TSO)*. Sedangkan bagian sisi udara tugas kerjanya menjadi tanggungjawab unit *Apron Movement Control (AMC)*.

Pengawasan fasilitas di area sisi darat maupun sisi udara merupakan bagian penting untuk terus dilakukan supaya terjaga kenyamanan dan keamanan serta keselamatan bagi pengguna jasa bandar udara serta dapat menjaga kelancaran kegiatan operasional di bandar udara. Maka peran tugas *Terminal Service Officer* dan *Apron Movement Control* dalam pengawasan fasilitas sesuai dengan Instruksi Kerja disingkat (IK) atau SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berada di dalam aturan wilayah bandar udara masing-masing. Dalam melaksanakan tugas pengawasannya, petugas TSO di area sisi darat mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, dimana standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud ada 3 fasilitas yaitu fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang, dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Pernah terjadi temuan kerusakan fasilitas area terminal keberangkatan di toilet oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam pengawasan inspeksi harian. Petugas menemukan suatu temuan kerusakan fasilitas di toilet pada area *check in counter*, yaitu toilet pria 1 unit urinoir bocor. Sehingga dibuatkan laporan pada grup whatsapp yang diketahui oleh *Passanger Service Supervisor*, *Manager Airport Service Landside and Terminal* dan juga diketahui *Airport Operation Control Head*. Kemudian laporan kerusakan akan segera ditangani perbaikan oleh pihak unit terkait, hal ini untuk menjaga adanya kepuasan pengguna jasa bandar udara terhadap fasilitas yang memberikan nilai kenyamanan yaitu fasilitas toilet.

Kemudian fasilitas area sisi udara yang biasanya dilakukan pengawasan oleh petugas *AMC* mengacu pada Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas bandar Udara. Terutama pada fasilitas sisi udara berada pada BAB III Pasal Pada 4 ayat 3. Diketahui dalam Gambar 1.2 diketahui bahwa pernah ditemukan permasalahan kerusakan fasilitas oleh petugas *AMC* yang sedang melakukan inspeksi, permasalahan kerusakan di area sisi udara yaitu pada lintasan *Taxiway-Foxtrot* terjadi retak berlubang, permasalahan ini kemudian dibuatkan laporan dan dikomentasikan sebagai barang bukti untuk tanggapan perbaikan oleh unit terkait. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dari petugas *Terminal Service Officer* dalam pengawasan fasilitas sisi darat di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, Untuk mengetahui kendala yang dialami petugas *Terminal Service Officer* dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana solusinya, Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dari petugas *Apron Movement Control* dalam pengawasan fasilitas sisi udara

di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dan untuk mengetahui kendala yang dialami petugas *Apron Movement Control* dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana solusinya.

Landasan Teori

Sejarah PT Angkasa Pura I

Pendirian perusahaan ini berlangsung pada tanggal 20 Februari 1962, dan resmi berbadan hukum sebagai Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran pada awal PP No. 33 tahun. Sebagai pionir dalam pengembangan bandar udara baru di Indonesia, PN Angkasa Pura Kemayoran telah membuat langkah besar dalam menghidupkan Bandar Udara Kemayoran, bandara internasional pertama di Indonesia, di Jakarta. Setelah dua tahun dibangun, Pengadilan Negeri Angkasa Pura Kemayoran mengakuisisi seluruh Bandar Udara Jakarta Kemayoran yang sudah jadi dan beroperasi dari Kementerian Perhubungan pada 20 Februari 1964. Kementerian Perhubungan mengalami pelanggaran aset pada 20 Februari yang ditetapkan sebagai hari kerja. Komitmen PN Angkasa Pura Kemayoran untuk menata kembali wilayah kerja dan memiliki nama perusahaan masing-masing muncul di bandara-bandara di Indonesia. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1965 yang mulai berlaku pada tanggal 17 Mei 1965, nama PN Angkasa Pura Kemayoran kemudian diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura. PN Angkasa Pura semakin memperluas inisiatif operasionalnya dengan menggelar bandara di lokasi strategis di seluruh Indonesia, termasuk Denpasar, Medan, Surabaya, Balikpapan, dan Ujung Pandang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1992 dan Akta Notaris Muhani Salim, S.H. pada tanggal 3 Januari 1993, Perum Angkasa Pura I menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan kepemilikan penuh atas efek yang mendasari yang dimiliki oleh Negara Republik Indonesia. Menteri Kehakiman memberikan perubahan nama menjadi PT Angkasa Pura I (Persero) pada tanggal 24 April 1993, melalui Surat Keputusan No.C2-470.HT.01.01 Tahun 1993, dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.52 pada tanggal 29 Juni, 1993, dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.2914/1993 PT Angkasa Pura 1 (Persero). Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 104 Tahun 2021 tentang “Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Aviastri Pariwisata Indonesia”, status perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero) berubah menjadi “PT Angkasa Pura I” yang didirikan berdasarkan Peraturan Perubahan nama menjadi PT Angkasa Pura I telah disetujui oleh Menteri Hak Asasi Manusia dan Tata Negara Republik Indonesia pada tanggal 13 Januari 2022 dengan nomor referensi AHU-0002952.AH.01.02.

Bandar Udara

Menurut Ilmu Penerbangan (2021) menyatakan bahwa bandar udara yaitu suatu daerah lapangan yang luas, termasuk seluruh bangunan dan fasilitas yang menjadi kelengkapan, minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara. Kemudian menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 di dalam Bab 1 Pasal 1, bandar udara yaitu kawasan di daratan dan/atau perairan yang memiliki batas tertentu yang digunakan pesawat untuk mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, kargo dan pos, kemudian untuk tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan Penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bandar udara yaitu dimana terdapat landasan pacu (*runway*) untuk terbang pesawat, untuk mendarat, bongkar muat barang dan kargo, naik dan turun penumpang, juga prosesnya dilengkapi fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara yang sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi sebagai fasilitas penunjang lainnya, baik untuk operator pelayanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

PT Angkasa Pura I Cabang Semarang, (2018) menyatakan PT Angkasa Pura I telah meresmikan penyempurnaan nama Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang menjadi Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 974 tanggal 26 Juni 2018. Penyempurnaan nama tersebut dilakukan ketika sudah selesainya pembangunan terminal baru Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai komitmen perusahaan untuk mempromosikan nilai penghargaan terhadap jasa Pahlawan Revolusi khususnya Jenderal Ahmad Yani yang saat ini sudah dapat disebut sebagai nama bandara baru kebanggaan masyarakat Semarang. Dalam perkembangannya, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah menghasilkan beberapa catatan yang patut diapresiasi, salah satunya yaitu meresmikan terminal baru yang mengusung tema *floating airport* yang ramah lingkungan. Pengusungan tema baru ini membuat bandara ini menjadi bandara pertama di Indonesia yang dibangun di atas air. Presiden Indonesia Bapak Joko Widodo telah meresmikan langsung pengoperasian terminal baru pada 7 Juni 2018 lalu. Dengan nilai investasi lebih dari 2 triliun rupiah, terminal baru ini telah menjawab kendala *lack of capacity* karena mampu menampung 6,9 juta penumpang per tahun. Bangunannya pun memiliki luas hingga 58.652 meter persegi yang dilengkapi apron baru yang mampu menampung 12 pesawat, 30 konter *check in*, 8 *eskalator*, 8 *elevator*, serta 3 buah garbarata. Tersedia juga gedung parkir yang mampu menampung 1.200 kendaraan. Pertumbuhan penumpang yang mencapai 10% setiap tahunnya telah memposisikan Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai bandara bisnis dan industri yang perlu untuk diperhitungkan.

Terminal Service Officer

Menurut PT Angkasa Pura I di dalam Anas (2020), mengatakan bahwa Petugas Pelayanan Terminal di suatu bandar udara bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan atau penilaian fasilitas operasional di wilayah terminal keberangkatan dan kedatangan yang disediakan oleh bandar udara untuk memantau kinerja operasional tetap berjalan baik dan lancar. Petugas Layanan Terminal memiliki fungsi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas ini: Pengawasan seluruh fasilitas penunjang operasional, Pengawasan pelayanan *trolley*, Pengawasan kebersihan terminal, Pengkoordinasian penempatan fasilitas, Memantau dan membuat kronologi jika ada kejadian khusus terhadap pengguna jasa bandara, Pelaporan. Pengawasan atau inspeksi di sisi darat merupakan dari petugas *Landside Service Officer* (LSO) dalam wilayahnya dan untuk pengawasan pada area terminal penumpang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer*. Untuk tercapainya kualitas kerja petugas *Terminal Service Officer* yang baik harus dilengkapi dengan fasilitas pendukung untuk dapat membantu dalam pekerjaannya.

Apron Movement Control (AMC)

Berdasarkan PT Angkasa Pura I AMC Manual (2016) mengatakan bahwa AMC memiliki fungsi dalam melakukan pengawasan penuh terhadap kondisi, objek, dan kegiatan serta pelayanan di area apron. Agar bisa mewujudkan pelaksanaan tugas tersebut, maka perlu didukung oleh fasilitas/peralatan yang baik dan selalu siap untuk beroperasi. Kemudian juga kesiapan personel yang siap tugas dan terampil serta standar pelayanan sesuai dengan

ketentuan. Unit AMC ini merupakan unit kerja yang mempunyai fungsi melaksanakan pengaturan dan pengawasan ketertiban, keselamatan, kelancaran pergerakan lalu lintas di apron, parkir atau penempatan pesawat udara. Dalam tugasnya AMC harus memiliki sebuah ruangan kerja yaitu *Apron Movement Control Room* dengan persyaratan sebagai berikut: Memiliki luas ruangan yang memadai untuk menampung jumlah personel, perlengkapan peralatan, dan kegiatan pelayanan yang dilakukan, Lokasinya berada di wilayah sisi udara dengan posisi yang strategis untuk melakukan pengawasan. Dilengkapi dengan fasilitas kerja. *Rest Room*, yakni tempat untuk beristirahat bagi unit AMC yang bekerja *over night* / menginap di bandara, beserta fasilitasnya. Ruang rapat atau *class room*. Ruang ini digunakan untuk melakukan koordinasi dengan *airlines, ground handling agent*, atau instansi lainnya, atau dapat juga digunakan sebagai *class room* dalam melakukan pelayanan pengujian Tanda Izin Mengemudi (TIM). Bagi bandar udara yang tidak dapat menyediakan ruangan ini, harus memberikan lokasi alternatif lainnya. Alat pemadam api, yang digunakan untuk penanganan pertama ketika terjadi kebakaran kecil di ruang AMC.

Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

Berdasarkan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 36 Tahun (2021) mengatakan sisi darat yaitu suatu wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Terkait fasilitas sisi darat sebagai berikut: bangunan terminal penumpang beserta peralatan yang ada di dalamnya; bangunan terminal kargo; menara pengatur lalu lintas penerbangan; bangunan operasional penerbangan; jalan masuk (*access road*); parkir kendaraan bermotor; depo pengisian bahan bakar pesawat udara; bangunan hanggar; bangunan administratif atau perkantoran; marka dan rambu; dan fasilitas pengolahan limbah.

Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara

Berdasarkan PM 36 Tahun 2021 sisi udara adalah wilayah dari bandar udara dan semua fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/ atau memiliki izin khusus. fasilitas sisi udara meliputi anatara lain: landas pacu (*runway*); *runway strip*; *runway end safety area* (RESA); *stopway*; *clearway*; *taxiway*; landas parkir/apron; marka dan rambu; dan taman meteo (fasilitas dan peralatan pengamatan cuaca).

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Danang Indrawan	2022	Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang	Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis 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.

2.	Alma Ramona Ingrid	2021	Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pengawasan Fasilitas Area Landside PT Angkasa Pura I (Persero) Dibandar Udara Internasional Supadio Pontianak Kalimantan Barat Selama Pandemi Covid-19	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa selama pandemic covid19 unit terminal inspection service dalam pengawasan fasilitas area landside Bandar udara supadio Pontianak tetap menerapkan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh PT Angkasa Pura II . kegiatan unit terminal inspection service meliputi penempatan peralatan fasilitas terminal, pengawasan fasilitas penunjang operasi terminal, pengawasan kebersihan, pengawasan trolley, dan perhitungan standard pelayanan minimal. Dilakukan sesuai dengan sop yang berlaku serta menyesuaikan dengan keadaan pandemic covid-19, dalam pelaksanaan standar operasional prosedur ditemukan kurangnya SDM dan juga standar operasional prosedur yang kurang disesuaikan dengan kondisi pandemic covid-19 serta jika dalam keadaan normal unit terminal inspection service mengalami kewalahan diakibatkan kekurangan personil.
3.	Wahyu Ramadhan	2020	Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada PT Angkasa Pura II (persero) Kantor Cabang Pekanbaru	Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat tantangan dalam pelaksanaan Pengawasan Fasilitas Bandara Sultan Syarif Kasim II yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Pemeriksaan Terminal, antara lain kurangnya fasilitas penunjang fasilitas bandara seperti pengukur suhu AC untuk memastikan AC beroperasi. dengan baik untuk menjaga kenyamanan penumpang serta kenyamanan unit. Karena perkembangan bandara dan semakin luasnya area serta fasilitas yang perlu dikendalikan, maka Terminal Inspection Service masih membutuhkan personel.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area (2021) menyatakan bahwa metode dan teknik utama yang digunakan dalam desain penelitian adalah yang dikembangkan oleh seorang penulis individu. Desain memungkinkan penulis untuk memilih metode investigasi, yaitu suatu kegiatan untuk mengungkap sebuah fakta atau suatu kejadian berdasarkan informasi atau bukti-bukti nyata yang ditemukan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dan juga data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif. Untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan metode kualitatif maka penulis melakukan penelitian ini penulis akan melakukan pengamatan langsung atau observasi secara langsung ketika terjun di lapangan terkait tugas *Terminal Service Officer (TSO)* dan *Apron Movement Control (AMC)* dalam pengawasan fasilitas sisi darat dan sisi udara, kemudian akan melakukan wawancara mendalam dengan petugas TSO dan AMC hingga data yang diperlukan mencapai data yang cukup dan sesuai apa yang diperlukan, selanjutnya pengambilan gambar langsung ataupun data pendukung lainnya dari sumber objek yang diteliti sebagai dokumentasi pendukung dari data penelitian ini.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 07 s.d 18 Agustus Tahun 2023, dan penulis melakukan penelitian langsung di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bagian Area sisi darat pada terminal domestik keberangkatan dan

kedatangan yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* terkait pengawasan fasilitasnya serta area sisi udara pada bagian tugasnya *Apron Movement Control* terkait pengawasan fasilitasnya.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan dengan cara melakukan wawancara dengan subjek penelitian dan observasi secara aktif. Dalam penelitian ini, yang menjadi data primer adalah catatan dari pengamatan di lapangan atau observasi pada tugas *Terminal Service Officer (TSO)* dan *Apron Movement Control (AMC)* dalam pengawasan fasilitas sisi darat dan sisi udara, kemudian dokumentasi pengambilan gambar langsung pada objek penelitian di sisi darat maupun sisi udara digunakan sebagai sumber data primer, selanjutnya dengan melakukan wawancara dengan narasumber atau petugas di lapangan yaitu oleh petugas TSO dan AMC.
2. Data Sekunder. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sumber sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung, misalkan seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data ini digunakan untuk menyebarluaskan informasi yang diperoleh dari sumber data primer, meliputi informasi yang diperoleh dari buku, artikel, tulisan ilmiah, dan sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari sumber data artikel ataupun jurnal, buku-buku di perpustakaan dan juga website yang diperlukan dalam data pendukung penelitian ini, termasuk data sekunder yang diperoleh dari subjek penelitian yaitu pada bagian *Terminal Service Officer (TSO)* dan *Apron Movement Control (AMC)* di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara. Menurut Esteborg di dalam Sugiyono (2017) menyatakan definisi wawancara adalah suatu percakapan tatap muka dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat ditemukan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu *supervisor* (kepala bagian) *Terminal Service Officer* dan *Apron Movement Control*, dengan jumlah 1 orang *supervisor* dari TSO dan 1 orang *supervisor* dari AMC. Petugas *Terminal Service Officer* dan petugas *Apron Movement Control*, dengan jumlah 2 orang dari petugas TSO dan 2 petugas dari AMC. Teknik wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur yaitu dimana pewawancara memberikan satu pertanyaan rangkaian terbuka, kemudian muncul pertanyaan baru untuk mendapatkan informasi lebih luas dan mendalam sesuai dengan kebutuhan penulis dalam mendapatkan informasi atau data secara valid dan akurat. Pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber sudah dibuat dan dilampirkan pada halaman lampiran penelitian ini.
2. Observasi. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2017) Teknik pengumpulan data secara observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya bisa bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang didapatkan melalui observasi. Menurut Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2017) menyatakan bahwa ada tiga jenis observasi yaitu observasi partisipatif, observasi terus terang atau tersamar dan observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi partisipatif, yaitu melakukan pengamatan yang orang sedang lakukan, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dengan kegiatan mereka (Susan Stainback dalam Sugiyono, 2017). Penelitian ini melakukan observasi partisipatif pada tugas *Terminal Service Officer* dan *Apron Movement Control* dalam pengawasan fasilitas di sisi darat dan sisi udara di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa terkait dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang sudah terlewat. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan atau karya lainnya. Menurut Hardani et al., (2020) dokumentasi didasarkan pada kata "dokumen", yang secara sederhana adalah apa yang tertulis di halaman. Metode dokumentasi mengacu pada proses pengumpulan data dengan mengidentifikasi data yang sudah ada. Dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya, metode ini lebih mudah. Dokumentasi adalah keluaran terlengkap dari pengamatan dan wawancara. Penulis melakukan penelitian dengan teknik dokumentasi dengan cara mengambil foto terkait temuan permasalahan yang terjadi atau kegiatan yang perlu diambil foto ketika melakukan observasi di lapangan, sehingga foto atau dokumentasi ini dapat dijadikan sebagai data primer penelitian. Dan juga data sekunder didapatkan dari petugas AMC maupun petugas TSO sebagai data pendukung penelitian yang berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) atau Instruksi Kerja serta peraturan-peraturan Menteri Perhubungan yang terkait dalam data penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Tugas dari Petugas *Terminal Service Officer* dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Darat di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis, melalui pengamatan langsung di lapangan, kemudian melalui tanya jawab dengan petugas sehingga dapat diketahui bahwa petugas *Terminal Service Officer* (TSO) merupakan dibawah naungan departemen *Airport Operation, Landside and Terminal Service*, dalam pelaksanaan tugas kerjanya TSO terdapat 2 macam shift waktu yaitu shift pagi dari jam 06.00 s.d 13.00 kemudian untuk shift siang dari jam 13.00 s.d 20.00 dalam wilayah Indonesia bagian barat (WIB). Adapun pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas TSO diantaranya:

1. Mengawasi, memeriksa seluruh kegiatan operasional yang ada di terminal keberangkatan hingga kedatangan agar berjalan baik dan lancar, maka dilakukan pengekan secara rutin dengan memantau pada *Closed Circuit Television* (CCTV) di ruang *Airport Operation Control Center* (AOCC). Petugas *Terminal Service Officer* dalam melaksanakan tugasnya di bantu oleh rekan tim kerja lainnya seperti dari tim *Information Service Officer* dan tim *information technology* (IT) maupun dari *supervisor* yang *on duty* pada saat itu.
2. Melaksanakan pengawasan langsung (inspeksi) di lapangan dengan berjalan kaki di area pengawasan yaitu terminal domestik keberangkatan dan kedatangan yang sudah tersedia barcode di setiap titik tertentu dengan *e-checklist* dari HP melalui aplikasi *My Inspection*, kemudian melaporkan kejadian dan kondisi fasilitas maupun kebersihan serta kelengkapan yang ada di area pengawasan tersebut. Petugas TSO dalam melakukan inspeksi atau pengawasan *e-checklist* ini sudah sesuai Instruksi Kerja yang ditetapkan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Tahun 2021. Petugas TSO dalam bertugas juga menggunakan alat komunikasi seperti *HT* (*Handy Talky*) untuk komunikasi antara petugas TSO maupun dengan *supervisor* yang sedang bertugas jika terjadi kendala di lapangan atau ada temuan kerusakan fasilitas yang sifatnya segera ditangani.

Kendala yang dialami petugas *Terminal Service Officer* dalam melaksanakan tugasnya dan solusi mengatasi kendala tersebut

Berdasarkan pengamatan langsung dan melalui tanya jawab (wawancara) yang sudah dilakukan oleh penulis dengan petugas TSO terdapat beberapa kendala yang terjadi ketika petugas *Terminal Service Officer* (TSO) melaksanakan tugasnya, Adapun kendala dan solusi mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan jawaban ketika penulis wawancara dengan Bapak Dhimas Yogi Saputra, mengatakan "Luasnya terminal di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada area keberangkatan dan kedatangan membuat petugas TSO ketika berkomunikasi menggunakan alat *HT (Handy Talky)* terputus-putus koneksi gelombang suaranya. Kemudian terbatasnya HT dengan jumlah petugas yang ada di lapangan, serta HT yang sering rusak mengakibatkan sedikit kendala dalam pelaksanaan tugasnya. Solusinya adalah dengan mengajukan permintaan atau pengadaan alat komunikasi HT kepada pihak bandara, dengan HT kualitas yang bagus dan canggih supaya lebih mudah untuk berkomunikasi antara petugas TSO. Kemudian dapat diatasi sementara dengan komunikasi melalui *Handphone (HP)* yang biasanya sering dilakukan juga melalui group whatsapp."
2. "Kebutuhan petugas TSO secara ideal masih kurang maksimal untuk setiap tugas shift pagi maupun siang. Sehingga cara mengoptimalkan ketika petugas di lapangan melakukan pengawasan atau inspeksi e-checklist dibantu juga dari tim kerja lainnya seperti *customer service officer* dan tim kerja *landside service officer*", kutipan dari hasil wawancara *Passenger Service Supervisor* Bapak Dhimas Yogi Saputra. Sehingga pada tugas pokoknya kurang sesuai, solusi mengatasinya adalah supaya lebih optimal dalam melaksanakan tugas kerjanya TSO, dapat menambahkan petugas TSO supaya secara ideal dapat bertugas sesuai dengan instruksi kerja secara baik dan merujuk pada PM 178 Tahun 2015 yang intinya adalah melayani layanan fasilitas untuk kepuasan layanan bagi pengguna jasa bandar udara, khususnya di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan dibagi 2 shift kerja pagi dan siang kemudian setiap 3 orang jadi satu shift sehingga sangat terbatas untuk bisa maksimal dalam melaksanakan tugasnya. Maka cara mengatasinya dengan melakukan rekrutmen tambahan petugas TSO supaya dapat membagi tugas secara optimal dalam melaksanakan tugas kerjanya.

Pelaksanaan Tugas Dari Petugas *Apron Movement Control* Dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Udara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis melalui pengamatan langsung dan melakukan tanya jawab (wawancara) dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas kerjanya, petugas AMC memiliki jam kerja 2 macam shift yaitu shift pagi dan shift siang, pagi hari jam 06.00 s.d 13.00 sedangkan siang hari jam 13.00 s.d 19.00 dalam Waktu Indonesia Bagian Barat (WIB). Pelaksanaan tugas dari petugas AMC terdapat banyak pengawasan maupun pelayanan yang dilakukan, akan tetapi penulis hanya membahas terkait petugas AMC melakukan pengawasan atau inspeksi mengacu pada Instruksi Kerja Pengawasan Kebersihan Apron dan Penanganan FOD (*Foreign Object Debris*) berdasarkan keluaran PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Tahun 2019. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam halaman lampiran terkait Instruksi kerja Pengawasan Kebersihan Apron dan Penanganan FOD (*Foreign Object Debris*). Adapun pelaksanaan tugas AMC dalam pengawasan fasilitas di sisi udara yaitu terkait pengawasan di area apron beberapa tugasnya sebagai berikut:

1. Melaksanakan tugas pengawasan melalui *Closed Circuit Television (CCTV)* pada ruang *Airport Operation Control Center (AOCC)* dimana seluruh pergerakan termasuk orang, barang, kendaraan maupun pesawat udara selalu diawasi dan merupakan tanggungjawab dari petugas AMC. Berikut ini Gambar 4.6 terkait pelaksanaan tugas oleh petugas AMC yang berada di ruang AOCC melakukan pengawasan melalui CCTV. Segala kejadian atau tindakan yang berbahaya berada di area sisi udara merupakan tugas wewenang dari unit AMC, maka dari itu petugas AMC selalu berkala melakukan pengawasan dari CCTV dan melaporkan

kejadian tersebut kepada *Airline Service Supervisor* yang sedang bertugas hari itu dan akan ditindaklanjuti terkait kejadian tersebut.

2. Melaksanakan pengawasan langsung (inspeksi) di area apron dengan menggunakan fasilitas penunjang yaitu petugas berkeliling melakukan inspeksi atau pengawasan pada area apron di sisi udara menggunakan kendaraan *follow me car*. Dalam melaksanakan inspeksi di sisi udara area apron dilakukan sebanyak 2 kali yaitu pagi hari jam 06.00 WIB atau sebelum beroperasionalnya penerbangan dengan tujuan untuk kesiapan fasilitas sisi udara dan inspeksi pada siang hari dalam pertengahan jam operasional yaitu 13.00 WIB bertujuan untuk mengecek kebersihan area apron jika ada temuan FOD segera dibersihkan atau ditangani, biasanya setelah inspeksi dibuatkan dashboard kesiapan fasilitas sisi udara. Kemudian pada saat melaksanakan inspeksi petugas AMC juga melakukan dokumentasi mengambil gambar di beberapa area untuk kesiapan beroperasional dengan fasilitas yang ada di area apron. Ketika ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas inspeksi di area apron, penulis melakukan observasi bahwa petugas AMC sudah sesuai dengan instruksi kerja yang ditetapkan yaitu Instruksi Kerja Pengawasan Kebersihan Apron dan Penanganan FOD (*Foreign Object Debris*) berdasarkan keluaran PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Tahun 2019. Kemudian beberapa pernah terjadi temuan FOD dan dilaporkan melalui group whatsapp, catatan checklist harian, logbook harian. Kemudian terkait pembuatan *logbook* harian dan *e-checklist my inspection* harian yang selalu dibuat oleh petugas AMC setelah melakukan inspeksi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di halaman lampiran.

Kendala Yang Dialami Petugas *Apron Movement Control* (AMC) Dalam Melaksanakan Tugasnya Dan Solusi Mengatasi Kendala Tersebut

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis melalui pengamatan langsung dan melakukan tanya jawab (wawancara) dengan petugas AMC diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami petugas AMC ketika melaksanakan tugasnya dalam pengawasan di sisi udara pada area apron, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas yang dilakukan petugas AMC disaat pengawasan di sisi udara area apron dilakukan 2 kali yaitu pada pagi hari jam 06.00 WIB atau sebelum beroperasionalnya penerbangan tujuannya adalah untuk mempersiapkan kondisi fasilitas di sisi udara khususnya area apron sudah siap beroperasional dalam kondisi baik dan aman. Kemudian pengawasan pada siang hari pada jam 13.00 WIB bertujuan untuk mengecek kebersihan area apron jika ada temuan FOD segera dibersihkan atau ditangani. Dari hasil penelitian mengutip wawancara dari narasumber petugas AMC Bapak Eric Novela, "Kendala yang terjadi adalah kurangnya petugas AMC yang bertugas pada setiap shift jam kerja, karena setiap 1 shift kerja terdapat 4 petugas yang bekerja, sedangkan dalam tugas kerjanya AMC memiliki banyak tugas yang dibagi setiap orangnya, diantaranya 1 petugas sebagai *Airline Service Supervisor*, pengawasan yang di ruang AOCC 1 petugas AMC, 1 petugas melakukan pelayanan *aviobridge*, dan 1 petugas melaksanakan inspeksi sekaligus membuat data laporan di ruang AMC dan masih banyak tugas lainnya. Jika ketika jam sibuk penerbangan maka akan menambah beban kerja petugas AMC dan petugas akan merasa kelelahan ataupun stres kerja berlebihan yang dapat mengakibatkan tidak maksimal untuk bertugas atau bekerja." Solusinya untuk mengatasi adalah dengan mengadakan rekrutmen penambahan petugas AMC supaya nanti bisa lebih maksimal dalam bekerja. Berikut lebih jelas terkait jumlah petugas AMC.
2. Menutip dari hasil wawancara dengan Bapak Eric Novella, mengatakan "Kurangnya fasilitas penunjang pengawasan di sisi udara area apron yang dilakukan oleh petugas AMC yaitu pada

fasilitas *Closed Circuit Television* (CCTV) pada setiap area parking stand pesawat udara masih kurang. Karena banyaknya kasus penemuan *Foreign Object Debris* (FOD) ataupun penumpahan bahan bakar atau minyak oli yang menyebabkan itu siapa supaya lebih mudah untuk dilakukan tindakan lebih lanjut. Maka perlu pengawasan lebih detail melalui CCTV di area *parking stand* pesawat udara, dengan cara penambahan CCTV di area tersebut maka petugas AMC lebih maksimal dalam pengawasannya.” Bulan Januari hingga bulan Juli selalu ada temuan FOD, dan yang paling banyak ditemukan FOD ketika bulan Juni sejumlah 18 temuan dan yang paling banyak berupa layang-layang. “Perlunya penanganan ini adalah dengan sosialisasi bersama pemerintahan daerah terhadap masyarakat umum tentang keselamatan penerbangan terkait bermain layang-layang dikawasan dekat bandar udara. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, pelaku dianggap dapat mengganggu keselamatan penerbangan dan diancam hukuman penjara maksimal 3 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar.” Mengutip dari hasil wawancara dengan petugas AMC Bapak Setiya Khaqqul Iman selaku *Supervisor*.

KESIMPULAN

Pelaksanaan tugas dari petugas *Terminal Service Officer* (TSO) berdasarkan acuan Instruksi Kerja tentang Inspeksi Landside & Terminal berdasarkan keluaran PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Tahun 2021 telah memenuhi prosedur sesuai dengan Instruksi Kerja tersebut. Adapun pelaksanaan tugasnya meliputi pengawasan CCTV yang dilakukan oleh petugas TSO di ruang *Airport Operation Control Center* (AOCC) dan pelaksanaan tugas pengawasan atau inspeksi di lapangan menggunakan HP melalui aplikasi *My Inspection*. Pelaksanaan tugas yang dilakukan petugas *Terminal Service Officer* (TSO) diketahui ada kendala yaitu karena luas Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang maka perlu pengawasan lebih maksimal lagi, akan tetapi kekurangan petugas TSO, menjadi kurang maksimal pengawasannya, maka solusi mengatasinya dengan melakukan rekrutmen penambahan petugas TSO yang berkompeten. Kemudian fasilitas penunjang yaitu alat komunikasi HT (*Handy Talky*) yang koneksi jaringan sering terputus-putus, dan jumlah petugas dengan jumlah HT yang kurang dan HT terjadi banyak yang rusak sehingga dalam menjalankan tugas kurang maksimal, maka perlu adanya permintaan membeli HT baru yang kualitasnya lebih baik. Pelaksanaan tugas oleh petugas *Apron Movement Control* (AMC) dengan berdasarkan pada Instruksi Kerja tentang Pengawasan Kebersihan Apron dan Penanganan FOD (*Foreign Object Debris*) berdasarkan keluaran PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Tahun 2019 dalam tugasnya sudah sesuai dengan Instruksi Kerja tersebut. Adapun pelaksanaan tugas AMC adalah pengawasan dilakukan oleh petugas AMC melalui CCTV di ruang AOCC, kemudian pengawasan secara langsung atau disebut inspeksi di area apron dengan fasilitas penunjang kerja yaitu kendaraan *follow me car*. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas AMC diketahui terdapat beberapa kendala diantaranya kurangnya petugas AMC karena secara dalam kondisi padat jam operasional penerbangan maka pembagian tugas AMC sangat padat sehingga petugas merasakan beban kerja tinggi dan stress kerja yang berat maka menjadi tidak maksimal dalam melaksanakan tugas kerjanya. Maka solusi mengatasinya adalah perlu adanya rekrutmen penambahan petugas AMC yang bisa membantu memaksimalkan pelaksanaan tugas dari tugas AMC tersebut. Kemudian kendala selanjutnya adalah terkait fasilitas penunjang dalam pengawasan yaitu CCTV pada area *parking stand* pesawat udara yang masih kurang, sehingga untuk menjalankan pengawasan kurang maksimal ketika banyak kejadian ataupun pelanggaran misalkan temuan FOD ataupun tumpahan bahan bakar, minyak, maupun oli tidak diketahui oleh siapa

penyebabnya. Solusi untuk mengatasinya adalah dengan menambahkan CCTV pada setiap area *parking stand* pesawat udara agar lebih maksimal dalam melakukan pengawasan melalui CCTV tersebut.

Berdasarkan kesimpulan yang diterangkan, dapat diberikan masukan atau saran untuk evaluasi, dengan judul “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” sebagai berikut: Bagi Perusahaan sebagai bahan evaluasi Perusahaan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu terkait petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dan petugas *Apron Movement Control* (AMC) dalam kondisi saat ini membutuhkan tambahan personil atau petugas yang sesuai kompetensinya masing-masing yang dibutuhkan. Kemudian terkait fasilitas penunjang dalam melaksanakan tugasnya dari petugas TSO membutuhkan alat komunikasi *Handy Talky* (HT) untuk memudahkan komunikasi dalam pelaksanaan tugasnya. Fasilitas penunjang oleh petugas AMC yang diperlukan yaitu alat pengawasan berupa CCTV yang dipasangkan di area *parking stand* pesawat udara. Semua fasilitas itu dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja dari petugas TSO maupun petugas AMC. Bagi Penulis Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait judul “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”, maka dapat dijadikan bahan referensi atau sebagai data pendukung yang diperlukan oleh penulis selanjutnya. Kemudian dapat juga diubah menjadi variabel lain yang sesuai kondisi permasalahan yang terbaru dan di dalam pembahasan bisa dibahas lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, K. (2020). Peranan Personil Terminal Service Officer dalam Penertiban Pelanggaran di Sisi Darat (Land Side) dan Terminal Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Lombok. 8–24.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. (n.d.). Sejarah Bandara Ahmad Yani Semarang. <https://ppid.dpmptsp.jatengprov.go.id/sarpras/2/26#:~:text=Nama bandara ini diambil dari,Pangkalan Udara Angkatan Darat Kalibanteng>.
- Hardani et al. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi (ed.); Issue Maret). CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Ilmu Penerbangan. (2021). Definisi Bandar Udara. <https://ilmupenerbangan.com/definisi-bandara/>
- Indonesia, P. (2009). Undang Undang Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Penerbangan. In Undang Undang Republik Indonesia (p. 267).
- Indrawan, D. (2022). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi, 3(1).
- Inggrid, A. R. (2021). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pengawasan Fasilitas Area Landside Pt Angkasa Pura I (Persero) Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Kalimantan Barat Selama Pandemi Covid-19.
- KEMENHUB. (2019). Menteri perhubungan republik indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 39 Tahun 2019, 1–45.
- Kusno, A. R. S. (2021). Analisis Pelaksanaan Pengawasan Personel Apron Movement Control (AMC) terhadap Kinerja Operator Ground Service di Airside Bandar Udara Internasional

- di Soemarmo Surakarta. Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya, 6(3), 227–236. <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/jurnalpenelitian/article/view/589>
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area. (2021). Pengertian Desain Penelitian. <https://lp2m.uma.ac.id/2021/12/10/pengertian-desain-penelitian-karakteristik-dan-jenisnya/#:~:text=Desain penelitian adalah kerangka metode,mengatur studi mereka untuk sukses.>
- Masruroh, L. U. (2019). Analisis Jumlah Sumber Daya Manusia Unit AMC Terhadap Pengawasan Sisi Udara di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. 2.
- Masyarakat, P. P. dan P. (2021). Pedoman Penelitian Skripsi. In STTKD Yogyakarta. STTKD Yogyakarta.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesi Nomor 178 Tahun 2015.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Standarisasi Fasilitas Bandar Udara PM 36 Tahun 2021. 583, 1–26. <https://www.regulasip.id/regulasi/18049>
- PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. (2021). Instruksi Kerja Petugas Terminal Service Officer. In Instruksi Kerja (p. 8).
- PT Angkasa Pura I Cabang Semarang. (2018). Angkasa Pura I Menyempurnakan Nama Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Ahmadyani-Airport.Com. <https://ahmadyani-airport.com/id/berita/index/angkasa-pura-i-sempurnakan-nama-bandara-internasional-ahmad-yani-semarang-1>
- PT Angkasa Pura I Cabang Semarang. (2019). Instruksi Kerja Pengawasan Kebersihan Apron dan Penanganan FOD. In Instruksi Kerja (p. 4).
- PT Angkasa Pura I. (n.d.). Sejarah PT Angkasa Pura I. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>
- PT. ANGKASA PURA I (PERSERO). (2016). Apron Movement Control Manual. 0–123.
- Ramadhan, W. (2020). Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. <http://repository.uin-suska.ac.id/28878/>
- Setyawati, A., & Aristiyanto, F. K. (2021). Kajian Pengawasan Apron Oleh Apron Movement Control (Amc) Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Di Apron Pt Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta Tahun 2019. Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.33>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung, 1–346. <https://pdfcoffee.com/ebook-metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-rampd-prof-dr-sugiyono-4-pdf-free.html>