

## Analisis Peran Terminal Service Officer Dalam Pengukuran Level of Service Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Rodhiyatulliyani<sup>1</sup> Djoko Widagdo<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: [rodhiyatulliyani@gmail.com](mailto:rodhiyatulliyani@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

*Terminal Service Officer* (TSO) adalah salah satu unit di PT. Angkasa Pura yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal bandara. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan Prosedur Mutu unit *Terminal Service Officer*. Untuk mengetahui peran petugas TSO, salah satunya adalah survei LOS. *Level Of Service* (LOS) adalah standar pelayanan yang merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dan didapatkan di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Data diperoleh dari Observasi, Wawancara, Dan Dokumentasi. Data Primer didapatkan dari wawancara kepada 3 narasumber yang terdiri dari petugas *Terminal Service Officer*. Data Sekunder didapatkan berdasarkan Peraturan pemerintah (PM) 178 tahun 2015, dokumentasi Prosedur Mutu Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, serta Monitoring Dan Evaluasi *Level Of Service* (LOS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas TSO telah melaksanakan pengukuran *Level Of Service* (LOS) sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 dan Prosedur Mutu Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Dibuktikan dengan adanya dokumentasi Monitoring Dan Evaluasi LOS yang dilaporkan setiap bulanannya. Dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *Level Of Service* di di bandar udara ini telah berjalan dengan baik sesuai aturan yang berlaku yaitu PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

**Kata Kunci:** *Terminal Service Officer*, PM 178 Tahun 2015, *Level Of Service*



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

### PENDAHULUAN

Transportasi diartikan sebagai kegiatan yang mengangkut atau memindahkan muatan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Berdasarkan pengertian tersebut, maka transportasi udara dapat diberi definisi, yaitu sebagai kegiatan yang mengangkut atau memindahkan penumpang dan kargo dari suatu bandar udara asal ke bandar udara tujuan, dengan menggunakan pesawat. Transportasi udara mempunyai karakter yang spesifik, yaitu memiliki keunggulan dalam kecepatan hingga sepuluh kali lebih cepat dibanding transportasi lainnya (Adisasmita, 2014). Transportasi udara merupakan jenis transportasi yang memiliki keunggulan tinggi dibanding dengan sarana transportasi lain serta didukung oleh teknologi canggih baik armadanya maupun sarana dan prasarana di darat. Sarana transportasi udara sangatlah penting bagi perkembangan dan pertumbuhan suatu wilayah. Hal tersebut dapat meningkatkan perekonomian dalam komunitas perdagangan dan sektor pariwisata. Dengan demikian hubungan antar wilayah akan lebih efektif dan efisien di banding transportasi lain maupun transportasi darat.

Pada tahun 2015 berdasarkan profil Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, menyatakan bahwa bandara tersebut merupakan bandara tersibuk ketiga di pulau Jawa setelah Bandara Soekarno Hatta Jakarta dan Bandara Juanda Surabaya. Bandara Adisutjipto

merupakan bandara *enclave* sipil yaitu bandara yang pengelolaaannya secara bersama antara institusi sipil dan militer.

Bandara Adisutjipto Yogyakarta ini termasuk bandara yang padat lalu lintas udaranya sebelum akhirnya dialihkan ke bandara *Yogyakarta Internasional Airport* (YIA) Kulon Progo pada awal tahun 2020. Sekarang, bandara ini hanya melayani 8 penerbangan sipil setiap harinya dengan tujuan atau kedatangan dari Jakarta (Halim Perdanakusuma), Surabaya, dan Bandung. Dengan 2 maskapai penerbangan yaitu Citilink dan Wingsair. Seiring dengan pertumbuhan terhadap arus penumpang setelah pandemi membuat Bandara Adisutjipto Yogyakarta kembali mengoperasikan Terminal A pada Selasa, 1 Februari 2022 yang sebelumnya di nonaktifkan sejak awal 2020. Sebelumnya, operasional dilaksanakan melalui Terminal B sejak awal 2020 untuk keberangkatan penumpang. Perpindahan tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap penumpang di bandara. Pada akhirnya menuntut tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang mampu dan memadai dalam wujud tersedianya standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan yang baik yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sehingga apabila muncul permasalahan yang berkaitan dengan standar waktu pelayanan, dapat mengganggu aktivitas atau kegiatan kebandarudaraan dan dapat meningkatkan laporan ketidakpuasan dari pengguna jasa di Bandara terutama dalam hal pelayanan operasional.

Sebuah bandar udara (Bandara) harus memiliki unit-unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara maksimal. Pentingnya unit satu ke unit lainnya harus saling terhubung, hal ini sangat berpengaruh terhadap kegiatan operasional, salah satunya di Bandar Udara Adisutjipto. Salah satu unit yang berkaitan dengan pelayanan operasional sisi darat (*landside*) di bandara adalah petugas *Terminal Service Officer* (TSO). TSO merupakan unit kerja yang melaksanakan pengawasan terhadap fasilitas yang berada di area *landside*/sisi darat bandar udara yang mencakup terminal udara, *curb*/trotoar, area parkir dan gedung terminal. Tugas unit TSO salah satunya yaitu melakukan penghitungan *Level of Service* (LOS). LOS sendiri merupakan alat tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan kualitas pelayanan penumpang di area bandar udara, dalam hal ini yaitu tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dalam standar pelayanan operasional di bandara Adisutjipto Yogyakarta, petugas *Terminal Service Officer* (TSO) harus melakukan survei *Level of Service* (LOS) pada aplikasi *My Inspection*, terkait proses pelayanan *check in*, *toll gate* keluar dan masuk kendaraan, dan pelayanan bagasi. Pentingnya mengetahui penerapan petugas *terminal service officer* yaitu harus sesuai dengan ketentuan PM 178 tahun 2015 dan standar operasional bandara (SOP) yang telah ditetapkan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja unit *Terminal Service Officer* berperan sangat penting di suatu bandar udara dan juga menjadi tolak ukur untuk mencapai sebuah tujuan di PT. Angkasa Pura I. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Analisis Peran *Terminal Service Officer* (TSO) Dalam Pengukuran *Level Of Service* Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta". Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah: Mengetahui bagaimana peran *Terminal Service Officer* dalam pengukuran *Level Of Service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi petugas TSO dalam melakukan pengukuran *Level Of Service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Untuk mengetahui bagaimana upaya Penyelenggara Bandar Udara dalam meningkatkan *Level Of Service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

## **Landasan Teori Bandar Udara**

Bandar Udara berdasarkan UU No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Pada Bab 1 pasal 1 No 33, Bandar Udara merupakan wilayah daratan atau perairan yang memiliki batas-batas tertentu dan digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat serta lepas landas, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi dan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Suatu bandar udara wajib bisa melayani kegiatan perhubungan udara berdasarkan dengan jam operasi (jam operasi) dengan menjamin keselamatan penerbangan, dan keteraturan penerbangan. Terminal Penumpang Bandar Udara menurut Petunjuk Teknis Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) tahun 1995, Terminal Penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

### **Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta**

Berdasarkan profil Bandara Adisutjipto, bandara ini adalah bandar udara yang terletak di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar udara Adisutjipto awalnya di bangun sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Udara. Bandar udara ini dulu dinamakan Maguwo, sesuai dengan nama desa tempatnya berada Maguwoharjo. Pangkalan udara Maguwo dibangun sejak tahun 1940 lalu dipergunakan oleh Militaire Luchtvaart pada tahun 1942. Pada tahun 1942 kota Jogjakarta diduduki oleh Tentara Jepang dan pangkalan udara Maguwo di ambil alih Tentara Jepang dari Pemerintah Hindia Belanda. Bulan November 1945 lapangan terbang beserta fasilitasnya dapat di kuasai oleh Badan Keamanan Rakyat (BKR) Jogjakarta Timur yang di pimpin oleh Bapak Umar Slamet. Pada Tahun 1945 Pangkalan Udara Maguwo di ambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia dan dijadikan Pangkalan Angkatan Udara untuk mempertahankan kemerdekaan Republik Indonesia. Lapangan terbang ini digunakan untuk operasional pesawat-pesawat AURI, serta untuk latihan terbang bagi Kadet sekolah penerbang di Maguwo yang di pimpin oleh Agustinus Adisutjipto.

Pada tanggal 29 Juli 1947 pesawat Dakota VT-CLA yang dikemudikan oleh Marsekal Muda Anumerta Agustinus Adisutjipto ditembak jatuh oleh pesawat Belanda. tahun 1950 lapangan terbang Maguwo beserta fasilitas pendukungnya seperti pembekalan diserahkan kepada AURI. Dengan adanya pertumbuhan dan perubahan pemerintahan pangkalan udara Maguwo mengalami perubahan nama yang di sesuaikan dengan dinamika fungsi dan peranan TNI AU. Berdasarkan keputusan kepala staff Angkatan Udara No.76 Tahun 1952 Tanggal 17 Agustus 1952 nama pangkalan udara Maguwo diubah menjadi pangkalan udara Adisutjipto. Semenjak tahun 1959 Bandara Adisutjipto dijadikan untuk Akademi Angkatan Udara (AAU) Republik Indonesia .Tahun 1964 Direktorat Jenderal Perhubungan Udaradengan keputusannya dan atas persetujuan Angkatan Udara Indonesia , Pelabuhan Udara AdiSutjipto Jogjakarta menjadi pelabuhan udara Gabungan Sipil dan Militer. Pada tahun 1972 dilakukan perluasan Terminal Sipil yang pertama. Selanjutnya pada tahun 1977 dilakukan perluasan terminal lagi karena volume penerbangan makin meningkat. Pada tanggal 1 April 1992, sesuai dengan PP Nomor 48 Tahun 1992 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) Angkasa Pura I, Bandar Udara Adisutjipto secara resmi masuk ke dalam pengelolaan Perum Angkasa Pura I. Tanggal 2 Januari 1993 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Kedalam Modal Perusahaan Umum (PERUM) Pos Dan Giro statusnya dirubah menjadi PT (PERSERO) Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Adisutjipto sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1993.

## PT Angkasa Pura I (Persero)

PT Angkasa Pura I (Persero) atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports, sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat. Beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju. Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik. Setelah melalui masa transisi selama dua ahun, terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh asset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan. Pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

## Terminal Service Officer

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

## Standar Pelayanan Pengguna Jasa

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

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan bagasi.

2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambahan, meliputi: musholla, nursery, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, atm, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, charging station, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif.
4. Kapasitas terminal bandara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas meliputi : luas per penumpang pada jam sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, dan pengoperasian.

### **LOS (Level Of Service)**

Menurut Widyatmiko (2014), tingkat pelayanan pada dasarnya relatif tidak sama bagi setiap orang, masing-masing mempunyai penilaian sendiri-sendiri terhadap kondisi suatu tingkat pelayanan. Namun dalam perencanaan terminal setidaknya-ditidaknya ditetapkan pendekatan secara umum, untuk suatu tingkat pelayanan. Berdasarkan ketentuan IATA dalam *Airport Development Reference Manual (ADRM)* ada perbedaan space/ruang untuk berdiri atau duduk para penumpang. Digunakan untuk ukuran tingkat pelayanan jasa (*Level of service*). Pelayanan terbagi dalam beberapa tingkat, yaitu:

1. Tingkat layanan dan kenyamanan sempurna pergerakan atau arus leluasa
2. Tingkat layanan dan kenyamanan tinggi pergerakan atau arus stabil sedikit keterlambatan
3. Tingkat layanan dan kenyamanan baik pergerakan atau arus stabil keterlambatan dapat diterima
4. Tingkat layanan dan kenyamanan cukup pergerakan/arus tidak stabil keterlambatan dapat diterima
5. Tingkat layanan dan kenyamanan tidak cukup, pergerakan/arus tidak stabil keterlambatan tidak dapat diterima
6. Tingkat layanan, kenyamanan, dan keterlambatan tak dapat diterima pergerakan/arus bersilang, sistem terganggu

### **Penelitian Relevan**

**Tabel 1. Penelitian Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Annisa, Siti Nurul	2019	Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditolak dan diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service (TIS) terhadap kepuasan penumpang di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak hasil Uji T ditemukan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil Uji ditemukan bahwa tingkat pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0,555. Hal ini menyatakan bahwa tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service (TIS) mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 55,5%, dan hal ini membuktikan bahwa tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service (TIS) dalam kategori korelasi kuat dan sisanya sebesar 44,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2	Sobri, Rizki	2020	Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer	Pada hasil wawancara dengan salah satu petugas terminal inspector service di bandar udara Zainuddin

			Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.	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.
3	Fahrur Rozi, Imam	2020	Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Dalam Menunjang Kegiatan Operasional Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.	Hasil penelitian dari wawancara ini menunjukkan bahwa kinerja petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam menunjang kegiatan operasional di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sudah sangat baik dan memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari lima aspek diantaranya, kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan, ketepatan waktu dan kemampuan kerja sama. Kata Kunci: Kinerja, Terminal Service Officer, Bandar Udara

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Berdasarkan Modul Rancangan penelitian (2019) yang diterbitkan Ristekdikti, penelitian kualitatif bisa dipahami sebagai prosedur riset yang memanfaatkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan pelaku yang dapat diamati, maka dari itu dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Penelitian tentang analisis kinerja unit *Terminal Service Officer* Dalam Pelayanan Operasional di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta dilaksanakan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta yang beralamat Jl. Raya Solo KM.9, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian mengambil data dibagian unit kerja *Terminal Service Officer*. Tugas dari unit TSO yaitu melaksanakan pengawasan terhadap fasilitas yang berada di area landside/sisi darat bandar udara yang mencakup terminal udara, curb/trotoar, area parkir, dan gedung terminal. Penelitian ini dimulai pada tanggal 10 sampai 22 Juni 2023.

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan dari unit *Terminal Service Officer* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta dimana yang dimintai informasi mengenai peran karyawan unit *terminal service officer* dalam *level of service* (LOS) di bandara. Objek dari penelitian ini adalah peran karyawan Unit *terminal service officer* di Bandar udara Adisutjipto Yogyakarta yang didapat dari hasil wawancara petugas unit *Terminal Service Officer* Dalam *Level Of Service* (LOS) yang didapat dari hasil SOP yang berlaku.

## **Sumber Data**

Penelitian empiris data yang digunakan diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu primer dan sekunder:

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2016), pengertian data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber dan diberi kepada peneliti. Data primer meliputi beberapa hal yaitu:
  - a. Hasil wawancara. Metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung atau tatap muka dengan melangsungkan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur.
  - b. Hasil observasi. Mengutip buku Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif oleh Mardawani, observasi adalah aktivitas pengamatan terhadap objek di lapangan. peneliti dapat memperoleh beberapa informasi, seperti tempat (ruang), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, peristiwa, waktu, dan perasaan.
  - c. Dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian
2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan sebuah data yang secara tidak langsung dari publikasi resmi seperti laporan makalah, jurnal, artikel, laporan penelitian, website internet serta kepustakaan lainnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Metode Observasi. Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung”. Untuk hasil observasi apa saja yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Peran Unit *Terminal Service Officer* dimana bahan pengambilan data dengan metode observasi dan berdasarkan PM 178 Tahun 2015 tentang Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.. Cara atau metode tersebut dapat juga dikatakan dengan menggunakan teknik dan alat-alat khusus seperti blangko-blangko, check list, atau daftar isian yang telah disiapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan observasi partisipasi, observasi partisipasi adalah (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan. Dimana peneliti terlibat secara langsung di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.
2. Wawancara. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung atau secara luring atau langsung kepada petugas dari unit *Terminal Service Officer* (TSO). Metode wawancara ini dilakukan untuk mengetahui analisis peran unit *Terminal Service Officer* dalam standar pelayanan pengguna jasa bandara. Dalam penelitian ini yang menjadi objek wawancara yaitu Ibu Indah, Ibu Winny , dan Ibu Niken sebagai petugas unit TSO di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian ini memakai wawancara semi terstruktur. Dalam wawancara semi terstruksur pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan pertanyaan yang akan diajukan. Wawancara jenis ini bertujuan untuk mencari jawaban hipotesis. Wawancara terstruktur pada umumnya digunakan jika seluruh sampel penelitian dipandang memiliki kesempatan yang sama untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.
3. Metode Dokumentasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi membutuhkan alat yang membantu dalam pengambilan data. Data dokumentasi dalam penelitian ini berupa data-data atau dokumen yang berupa SOP karyawan dalam bekerja serta foto- foto dilapangan secara langsung, struktur organisasi atau grafik. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai keadaan objek penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, *Terminal Service Officer* (TSO) adalah salah personel yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, kesiapan fasilitas dan kebersihan yang ada di terminal agar operasional berjalan lancar. Pengawasan ini dilakukan dengan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan Prosedur Mutu unit *Terminal Service Officer*. Dalam kesehariannya petugas TSO melakukan pengecekan fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan standar pelayanan penumpang. Standar pelayanan dimulai sejak mengikuti area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan. Salah satu kewajiban TSO adalah survei LOS pada aplikasi *My Inspection. Level Of Service* (LOS) adalah standar pelayanan yang merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut beberapa Prosedur Mutu PM yang menjadi dasar peran TSO di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta:

1. Prosedur Mutu PM/JOG-0P-191 tentang Aplikasi *My Inspection* Sisi Darat yang berlaku efektif mulai 27 Februari 2023 terdapat uraian prosedur TSO dalam kegiatan survei LOS pada aplikasi *My Inspection* sebagai berikut :
  - a. PSTL (*Passenger Service Team Leader*) mendelegasikan pekerjaan melalui aplikasi *My Inspection* kepada TSO dan LSO
  - b. TSO dan LSO selanjutnya melaksanakan pemeriksaan kesiapan fasilitas melalui aplikasi *my inspection* dengan *scan qr code* yang sudah dipasang di area sisi darat meliputi *toll gate* masuk, *toll gate* keluar, parkir kendaraan, *drop off*, *pick up zone*, *lobby terminal*, *check in area*, *security checkpoint*, ruang tunggu, dan *VIP lounge*.
  - c. Hasil inspeksi ditulis ke dalam *log book digital* harian. Jika ditemukan suatu masalah pada fasilitas, maka akan dilaporkan ke unit terkait untuk ditindak lajuti.
  - d. Hasil tindak lanjut dari unit terkait juga dituliskan ke dalam *log book digital* harian dan dilaporkan kepada PSTL (*Passenger Service Team Leader*).
2. Berdasarkan Prosedur Mutu PM/JOG-0P-48 tentang perhitungan kinerja *Level Of Service* yang berlaku efektif mulai 27 Februari 2023 terdapat uraian prosedur TSO dalam pengukuran LOS sebagai berikut :
  - a. PSS menginstruksikan kepada TSO untuk melaksanakan pelayanan pengukuran *level of service*
  - b. TSO melaksanakan pengukuran LOS secara random dan sampling
  - c. TSO mengumpulkan semua perhitungan tersebut dan diserahkan kepada *Staff Operation* dan *Service* untuk selanjutnya direkap dalam laporan LOS
  - d. *Staff Operation* dan *Service* memeriksa hasil LOS
  - e. *Staff Operation* dan *Service* menyerahkan laporan LOS kepada PSS untuk ditandatangani
  - f. *Staff Operation* dan *Service* menyerahkan laporan LOS kemudian diserahkan kepada JOG.OP
  - g. JOG.OP menandatangani laporan bulanan pengukuran LOS, kemudian menyerahkan kembali kepada *Staff Operation* dan *Service* untuk ditandatangani oleh GM.JOG
  - h. *Staff Operation* dan *Service* mengirim laporan bulanan pengukuran LOS.
3. Aplikasi *My Inspection. My Inspection* adalah aplikasi berbasis elektronik berupa checklist yang menggunakan *QR Code (Quick Respond)* yaitu gambar berupa matriks dua dimensi yang memiliki kemampuan menyimpan data didalamnya secara analisis interaktif mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan.

**Kendala yang dihadapi petugas *Terminal Service Officer* dalam melakukan pengukuran *level of service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.**

Kendala yang sering terjadi ketika *Petugas Terminal Service Officer* (TSO) ketika melakukan *Survei Level Of Service* (LOS) seperti, kendala server, kendala aplikasi error, dan pembaharuan system (*update*) pada aplikasi *My Inspection* dari pusat namun biasanya ada pemberitahuan sebelumnya. Kendala server terjadi apabila terdapat kesalahan petugas dalam mengakses hingga ketidakstabilan jaringan yang menyebabkan pekerjaan terganggu. Ketidakstabilan jaringan dikarenakan wifi bandara yang sering kali terputus dan menyebabkan terganggunya petugas dalam survei LOS. Hal yang menjadi kerugian petugas TSO adalah, ketika survei LOS sedang berjalan dan hampir terlaksana 100%, namun terjadi kesalahan server seperti *lost connection*, maka akan mengakibatkan data yang sudah diambil akan hilang. Kendala berikutnya adalah seringkali lupa dalam mengaktifkan lokasi/gps yang tersambung dengan aplikasi. Hal ini juga menyebabkan kegagalan dalam menscan barcode.

Dalam meningkatkan *Level Of Service*, upaya yang dilakukan Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana yang tertulis di PM 178 Tahun 2015 adalah wajib melaksanakan dan memenuhi standar pelayanan sebagaimana fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan hingga kedatangan dan fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang. Adapun fasilitas yang dimaksud meliputi:

**Tabel 2. Standar Pelayanan**

No	Fasilitas	Standar
1	Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Waktu menunggu : <7 menit Pemeriksaan normal : <3 menit Pemeriksaan khusus : <8 menit
2	Pelayanan check in	Waktu menunggu : <30 menit Waktu proses : <2 menit 30 detik
3	Ruang tunggu keberangkatan	Jumlah kursi : 60% x Penumpang Waktu Sibuk berangkat
4	Pelayanan bagasi	Waktu penyerahan bagasi pertama : <20 menit (dihitung sejak pesawat <i>block on</i> ) Waktu penyerahan bagasi terakhir : <40 menit
5	Pengkondisian suhu	25 derajat celsius
6	Pengkondisian cahaya	intensitas , terminal =200-250 lux ; area bagasi=250-300 lux ; toilet=100-150 lux
7	Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan 4 trolley/ 10 penumpang waktu sibuk
8	Kebersihan	Area bersih 100% dengan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.
9	Pelayanan informasi	Informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, mudah terbaca, dapat didengar dan informatif.
10	Toilet	a. Air b. Sabun c. Tissue d. Pengereng tangan e. Cermin f. Tempat sampah g. Pengharum ruangan h. Toilet duduk dan jongkok i. Sanitar
11	Tempat parkir	Kapasitas parkir= 80% penumpang waktu sibuk ; Luas lahan parkir= Kapasitas Parkir x 35mpersegi
12	Fasilitas bagi pengguna khusus	a. Ramp dengan kemiringan max.20 derajat b. Toilet bagi penumpang khusus

		c. Lift khusus pada bandara 2 lantai/lebih d. Area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan
--	--	---

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, berikut hasil kesimpulan dari penelitian ini: Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan Prosedur Mutu Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, *Terminal Service Officer* (TSO) telah bertanggung jawab atas kesiapan operasional dan fasilitas yang ada di area *landside* bandara. Dan dalam pengukuran *Level Of Service* telah sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang diatur didalam PM 178 Tahun 2015. Kendala yang sering terjadi pada petugas Terminal Service Officer (TSO) adalah ketidakstabilan jaringan, kendala server, aplikasi error, dan pembaharuan system (update). Penyelenggara Bandar Udara telah melaksanakan dan memenuhi standar pelayanan sebagaimana fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan hingga kedatangan dan fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang telah ditetapkan dalam PM 178 Tahun 2015.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti memiliki beberapa saran yaitu: Bagi Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Selalu memperhatikan fasilitas dan mempertahankan standar pelayanan sebagaimana yang telah diatur di dalam PM 178 Tahun 2015. Sehingga potensi ketidaksesuaian dalam standar pelayanan dapat dihindari. Bagi Peneliti Selanjutnya; Diharapkan selanjutnya penelitian terhadap Peran terhadap petugas TSO dalam pengukuran *Level Of Service* dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, S. N. (2019). Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Arda Aqluna, Z. U. L. A. L. (2021). Tingkat Okupansi Dan Level Of Service Yogyakarta International Airport (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)).
- Fahrur Rozi, I. M. A. M. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Dalam Menunjang Kegiatan Operasional Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Fauzi Rahmat, T. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Terminal Service Officer (Tso) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Di Masa Pandemi Covid-19
- Frisnawati, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani Berdasarkan Kepuasan Penumpang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 2(3), 237-248.
- Kamarudin, R. F. (2015). *Managing Customer Expectation for Passenger Service at Airport*.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Sobri, R. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Syaputra, A., & Zuniarti, D. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Service Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2).
- Van Knippenberg, D. (2000). *Work motivation and performance: A social identity perspective*. Applied Psychology.



- Widoyoko, E.P. 2014. Evaluasi Program Pembelajaran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widya Arifina, D. E. V. I. (2022). Analisis Peranan Customer Service Pt Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Public Relations Dalam Melayani Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sams Sepinggan Balikpapan (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)