

Analisis Kinerja Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Gustania Dora Pereira Soares De Jesus

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: gustaniadjesus18@gmail.com

Septiyani Putri Astutik

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: septiyani.putri@sttkd.ac.id

***Abstract,** The Terminal Service Officer, or better known as the Terminal Inspection Service, is a work unit tasked with supervising all facilities in the Land Side area of the airport, curb/sidewalk, parking area and terminal building. Before the airport operates, the Terminal Service Officer ensures or checks in advance whether all facilities are ready to operate or not, if one of these facilities is not ready, it will affect the operational processes of El Tari Kupang International Airport and can also pose a risk to the performance of TSO officers. . The purpose of this research is to find out the performance and efforts of Terminal Service Officers in resolving obstacles to facility monitoring at El Tari Kupang International Airport.*

This study used a qualitative descriptive method using data from interviews with 3 Terminal Service Officers, observation and documentation. The data analysis technique used in this study is data reduction, data presentation and drawing conclusions.

Based on the results of this study, Terminal Service Officers (TSO) have duties and responsibilities that are in accordance with Standard Operating Procedures including facilities that are the responsibility of Terminal Service Officers, especially the land side area, passenger terminal and departure/arrival area, carry out routine checks supporting facilities to keep them operating properly. If in carrying out the supervision there is a damaged facility, it will be immediately coordinated with the unit concerned and repaired immediately.

Keywords : *Officer Performance, Terminal Service Officer, El Tari Kupang International Airport*

Abstrak, *Terminal Service Officer atau lebih dikenal dengan Terminal Inspection Service merupakan unit kerja yang bertugas melakukan pengawasan terhadap seluruh fasilitas yang berada di area sisi darat bandar udara, curb/trotoar , parking area dan gedung terminal. Sebelum bandara beroperasi petugas Terminal Service Officer memastikan atau mengecek terlebih dahulu seluruh fasilitas apakah sudah siap untuk beroperasi atau belum , jika ada salah satu fasilitas tersebut belum siap maka akan berpengaruh terhadap proses operasional Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dan bisa juga beresiko terhadap kinerja petugas Terminal Service Officer. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja dan upaya petugas Terminal Service Officer dalam menyelesaikan kendala terhadap pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan data dari hasil wawancara kepada 3 petugas Terminal Service Officer , observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi*

Received Mei 25, 2023; Revised Juni 2, 2023; Juli 2, 2023

*Corresponding author, e-mail address

data , penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini , petugas Terminal Service Officer (TSO) memiliki tugas dan tanggungjawab yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur meliputi fasilitas yang menjadi tanggungjawab petugas Terminal Service Officer khususnya kawasan sisi darat ,terminal penumpang dan area keberangkatan/kedatangan , melakukan pengecekan rutin terhadap faslitas pendukung agar tetap beroperasi dengan baik. Apabila dalam melaksanakan pengawasan terdapat fasilitas yang rusak maka langsung dikoordinasikan kepada unit yang bersangkutan dan langsung diperbaiki.

Kata Kunci : Kinerja Petugas , Terminal Service Officer , Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

LATAR BELAKANG

Transportasi udara merupakan salah satu urat nadi perekonomian suatu bangsa serta mempunyai peran sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk mengangkut manusia dan barang dari bandar udara asal ke bandar udara tujuan dalam suatu negara ataupun antar negara. Pengembangan transportasi udara yang berkelanjutan menjadi tugas pemerintah dalam meningkatkan perekonomian rakyat serta sarana dan peralatan yang menjadi pendukungnya guna meningkatkan pelayanan pada penumpang. Saat ini industri penerbangan di Indonesia dari masa ke masa juga telah megalami kemajuan yang sangat pesat ditandai dengan banyaknya maskapai penerbangan baru dan bertambahnya bandar udara di berbagai daerah di Indonesia. Transportasi udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Transportasi ini menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya (Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995).

Bandar udara berfungsi sebagai tempat pemberangkatan, tujuan dan persinggahan. Dengan demikian , berdasarkan undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Salah satu bandar udara di Indonesia adalah Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yang melayani penerbangan domestik dan internasional yang berlokasi di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia di mana bandar udara ini di kelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero).

PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, pihak PT Angkasa Pura I (Persero) dituntut untuk tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandar udara, akan tetapi juga melakukan perbaikan kualitas jasanya . PT Angkasa Pura ini memiliki unit yang bertugas melakukan

pengawasan terhadap fasilitas yang ada di bandara yaitu *Terminal Service Officer* yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik.

Terminal Service atau yang lebih dikenal dengan Terminal Inspection Service merupakan unit kerja yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan terhadap seluruh fasilitas yang berada di area *land side*/sisi darat bandar udara yang mencakup terminal bandar udara, *Curb/trotoar*, *Parking Area*, dan gedung terminal. Dalam kesehariannya karyawan TSO melakukan pengecekan fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan penumpang. Ada beberapa fasilitas yang memerlukan pengawasan setiap harinya karena fasilitas ini sebagai penunjang pelayanan bandara dan digunakan setiap harinya oleh penumpang serta setiap harinya perlu diawasi apabila terjadi masalah segera ditindak lanjut dan diperbaiki oleh unit TSO. Seperti toilet yang mengalami kerusakan pada wastafel kurangnya tisu serta kurang bersihnya toilet menimbulkan bau, trolley yang tidak cukup dan tidak tersusun rapi, timbangan counter check in yang mengalami error, Suhu udara yang tidak sesuai dengan standart dan FIDS (*Flight Information Display System*) yang mengalami error sehingga hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan penumpang. Karena fasilitas tersebut adalah fasilitas yang menunjang pelayanan bandara, digunakan setiap harinya oleh penumpang dan setiap harinya perlu diawasi karena apabila terjadi masalah segera ditindak lanjut dan diperbaiki.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dilihat bahwa pentingnya pengawasan keamanan fasilitas guna meningkatkan pelayanan bandara sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu penulis akan membahas masalah tentang : “*Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Terhadap Perawatan Fasilitas PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang*.”

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Pengertian Bandar Udara

Menurut Tentang Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas bandar udara umum dan bandar udara khusus yang selanjutnya bandar udara umum disebut dengan Bandar Udara.

Fungsi Bandar Udara

Menurut Tim Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Tahun 1982, tentang fungsi bandar udara adalah sebagai berikut:

1. Melayani, mengatur dan mengawasi lalu lintas udara, baik yang datang, berangkat maupun yang melintasi wilayah kekuasaan bandara.
2. Menyimpan, mengurus dan mengatur muatan baik yang berasal dari pengangkutan darat ke udara maupun sebaliknya.

Merupakan sebuah ruang perantara antara transportasi udara dengan transportasi darat, sehingga antara land-side dan air- side harus disediakan semua fasilitas dan jasa-jasa yang diperlukan untuk menyimpan, menurunkan, mengurus barang- barang muatan (*freight*) maupun yang diperlukan untuk *processing* , embarkasi dan debarkasi penumpang.

Bandar Udara El Tari Kupang

Bandar Udara Internasional El Tari (El Tari Internasional Airport) (AITA:KOE, ICAO:WATT). Bandar Udara Internasional El Tari Kupang merupakan salah satu bandara yang menjadi pintu masuk wisatawan ke Nusa Tenggara Timur. Bandara ini dinamai sesuai dengan nama salah satu mantan Gubernur Nusa Tenggara Timur ke-2 periode 1966-1978 yaitu El Tari merupakan Bandar Udara kelas 1 yang selenggarakan oleh Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) Bandar Udara dikelola oleh PT Angkasa Pura I berlokasi di Jl. Adi Sucipto Terminal B, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Bandar udara ini menyambut wisatawan yang hendak berlibur di Kupang dan sekitarnya. Saat ini Bandar Udara Internasional El Tari Kupang melayani penerbangan Domestik dan penerbangan Internasional dengan 7 (tujuh) maskapai domestik yaitu Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Batik Air, Wings Air, NAM Air, Dimonim Air, serta 1 (satu) maskapai internasional yaitu TransNusa melayani kedatangan pesawat regular dari Bandar Udara Bali, Surabaya, Jakarta, dan Bandar Udara kecil yang ada di daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur seperti Rote, Lewoleba, Alor, Atambua, Maumere, Ende, Tambolaka, Waingapu, Bajawa, Ruteng, Kisar, Sabu, Labuanbajo, Kupang. Bandara El Tari Kupang ini memiliki 20 counter check-in, 17 parking stand, panjang landasan pacu 2.500 meter dan melayani 60 penerbangan setiap hari (PT. Angkasa Pura 1 (Persero) El Tari International Airport 2016).

Terminal Service Officer (TCO)

Berdasarkan *Standar Operating Procedure Airport Service Information System* PT Angkasa Pura I (Persero) unit Terminal Operation Service merupakan unit kerja yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan/*Inspeksi* terhadap seluruh fasilitas penunjang operasional di area sisi darat/Land side bandar udara yang mencakup terminal bandar udara, trotoar/*Crub*, area parkir/*Parking area* dan gedung terminal yang telah disediakan oleh pengelola bandara untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. Untuk melaksanakan tugas tersebut , unit Terminal Operation service mempunyai beberapa Job desk yaitu :

- a) Pengawasan seluruh fasilitas penunjang operasional
- b) Pengawasan pelayanan trolley

- c) Pengawasan kebersihan terminal
- d) Pengkoordinasian penempatan fasilitas
- e) Memantau dan membuat kronologi jika ada kejadian khusus terhadap pengguna jasa bandara
- f) Pelaporan

Kinerja

Pengertian Kinerja

Menurut Fahmi (2018:2) , kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Manfaat Kinerja

Menurut Rivai (2013: 315) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
2. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
3. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
4. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam buku Mangkunegara yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2017:67) Davis (1964:484) menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan(ability) dan faktor motivasi (motivation) , efektifitas dan efisiensi , otoritas dan tanggung jawab

Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan adalah pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari , maka akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) dilingkungan organisasi. Mereka yang bersifat positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi tinggi begitu juga sebaliknya.

Pengawasan

Menurut Kadarisman (2015: 173) bahwa pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen yang merupakan suatu proses yang tidak terputus untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya, Daulay (2017: 218) menambahkan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

Terminal Bandara

Bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan.

Fasilitas Keberangkatan

1. Check In Counter
2. Check in Area
3. Rambu/marka
4. Fasilitas Custom immigration Quarantina.

Fasilitas Kedatangan

Ruang kedatangan adalah ruangan yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani bandar udara tersebut. Fasilitas ini dilengkapi dengan kerb kedatangan dan *baggage claim area*.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Terhadap Perawatan Fasilitas PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang*, akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, Teknik pengumpul data, teknik analisis data dan keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diambil dari observasi dan wawancara dari beberapa informan/narasumber yang sudah dilakukan selama melakukan penelitian, *Terminal Service Officer* adalah salah satu unit pelayanan dibawah *Aiport Service Section Head* yang memiliki tugas dan fungsi melakukan inspeksi/pengecekan terhadap semua fasilitas dilingkungan terminal penumpang maupun cargo. Inspeksi terminal sangatlah penting dilakukan saat secara terus menerus agar seluruh fasilitas terminal dapat senantiasa dalam kondisi baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada seluruh

penumpang atau kepada jasa pengguna. Adapun fasilitas-fasilitas yang menjadi tanggungjawab personel *Terminal Service Officer* (TSO) yaitu Toilet , musholla , *reading room* , *smoking area* , trolley , escalator dan timbangan *counter check in*.

PEMBAHASAN

Kinerja petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melakukan pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

Dalam melakukan kegiatan operasional ini di unit *Terminal Service Officer* (TSO) mempunyai junjungan yang lebih tinggi yaitu *Team Leader* yang berperan memberikan bimbingan, intruksi dan arahan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim. Adapun 3 petugas yang saling berkoordinasi dengan baik agar berjalan lancar proses pengawasan fasilitas di bandara yaitu petugas *Airport Duty Manager* (ADM) , *Aviation Service* (AVSEC) dan Informasi. Pertama , tugas dari *Airport Duty Manager* biasanya berkomunikasi dengan Petugas *Terminal Service Officer* jika terjadi kendala di lapangan. Kedua, petugas *Aviation Service* (AVSEC) unit ini biasanya akan dikoordinasi ketika personil *Terminal Service Officer* menemukan barang atau benda mencurigakan di area bandar udara untuk di amankan dan petugas TSO untuk menghubungi mobil patroli dari AVSEC untuk kegiatan patroli di daerah sisi darat (*land side*). Dan Ketiga , petugas informasi Unit ini biasanya berkomunikasi dengan petugas *Terminal Service Officer* jika terjadi kerusakan FIDS di *check-in counter* dan temuan eskalator tidak berfungsi atau mati segera personil *Terminal Service Officer* menyampaikan kepada petugas informasi untuk diberitahukan kepada tehnik bandar udara untuk segera diperbaiki. Berdasarkan dari ketiga unit yang saling berkoordinasi dengan unit TSO di Bandar Udara El Tari Kupang dalam melaksanakan kinerja dari unit *Terminal Service Officer* (TSO) sudah melakukan tugas dan tanggungjawab dalam melakukan pengawasan fasilitas yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk Standar Operasional Prosedur yang dimaksud yaitu bagaimana personel TSO bertanggungjawab dalam melakukan kegiatan pengawasan operasional agar dapat berjalan dan digunakan sesuai ketentuan , memastikan fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik dan melapor dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas.

Personel *Terminal Service* bekerja sama dengan *Customer Service* dalam menindak lanjuti/mengkoordinasikan dengan unit terkait, sehubungan dengan saran/keluhan *customer* yang ada pada form saran yang telah diambil personel *Terminal Service*. Pada saat melakukan pengawasan personel *Terminal Service* harus berperilaku sopan dan ramah kepada semua pegawai di area bandara serta melakukan pengecekan dan pencatatan suhu di semua ruangan melakukan monitoring sirkulasi trolley , agar ketersediaan selalu ada , menjaga kebersihan seluruh bandara , menciptakan situasi agar jasa merasa nyaman selama berada di bandara. Setelah melakukan tahap kedua, personel *Terminal Service* masuk ke tahap ketiga yaitu melakukan pencatatan *log book* atas semua temuan selama pengawasan berlangsung kemudian mengkoordinasikan kepada personel

shift selanjutnya atas semua hasil pengawasan sebelumnya , terutama hasil-hasil yang belum ditindak lanjuti atau pekerjaan yang sedang berjalan.

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diambil dari observasi dan wawancara dari beberapa informan/narasumber yang sudah dilakukan selama melakukan penelitian kinerja personel *Terminal Service Officer(TSO)* yang ketiga , mulai dari jam operasional yang ditentukan personel *Terminal Service* sudah mulai bergerak dalam melakukan pengawasan mulai dari gedung terminal sampai area parkir. Biasanya pemeriksaan pada layar FIDS (*Flight Information Display schedule*) , jika kedatangan terjadi error personel *Terminal Service (TSO)* akan melaporkan ke IT untuk memperbaiki permasalahan tersebut. Pemeriksaan pada toilet yang bermasalah ketika menimbulkan bau , tisu toilet yang habis dan kotor serta keran air yang tidak berfungsi karena rusak personel *Terminal Service (TSO)* akan segera melaporkan ke petugas *cleaning service*. *Trolley* yang berkurang serta tidak tersusun rapi , timbangan yang rusak serta jika penumpang yang sedang kebingungan dalam melakukan *check in* atau membutuhkan informasi mengenai jadwal penerbangan , personel *Terminal Service* akan melaporkan permasalahan pada pihak yang memperbaiki fasilitas dan mengarahkan serta memberitahu penumpang tersebut.

Kendala petugas *Terminal Service (TSO)* saat melakukan pengawasan fasilitas

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, peneliti melihat ada beberapa kendala yang sering dihadapi pada *Terminal Service Officer (TSO)* yaitu :

Fasilitas toilet yang rusak

Pengawasan fasilitas untuk memberikan rasa nyaman kepada seluruh penumpang atau kepada jasa pengguna bandar udara yang dilakukan oleh personel *Terminal Service (TSO)* mempunyai standar yang dibutuhkan yakni fasilitas yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang yang tidak berfungsi secara maksimal dapat mengakibatkan pengguna jasa akan merasa tidak nyaman dan terganggu terhadap fasilitas yang tidak bisa digunakan.

Koordinasi antar unit yang bertanggungjawab

Dalam melakukan kegiatan operasional terhadap pengawasan fasilitas oleh personel *Terminal Service (TSO)* tentunya ada beberapa unit penting yang saling berkoordinasi untuk melakukan pekerjaan menjadi sangat penting karena seseorang tidak mungkin dapat melakukan pekerjaannya sendiri dan keberhasilan membangun koordinasi tersebut dipengaruhi oleh kuatnya koordinasi horizontal dan vertical. Koordinasi horizontal dilakukan secara sesama pegawai yang setara , sementara koordinasi vertical terbangun antar pegawai dengan atasan yang lebih tinggi jabatan atau kedudukannya. Jika tidak adanya kerja sama antar unit yang bertanggungjawab dalam melakukan kegiatan operasional tersebut mengakibatkan fasilitas yang ada didarat kurang baik , terawat dan terjaga sehingga membuat pengguna jasa kurang nyaman

Kurangnya personel *Terminal Service Officer* (TSO)

Mengingat pentingnya kenyamanan disekitar Bandar Udara El Tari Kupang maka perlunya Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan dalam suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang maksimal

KESIMPULAN

1. Kinerja petugas *Terminal Service* (TSO) dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab untuk melakukan kegiatan operasional terhadap seluruh fasilitas secara umum telah dilakukan dengan baik dan sudah sesuai dengan Standard Operational Prosedur (SOP). Dengan menyediakan seluruh fasilitas khususnya diarea keberangkatan dan kedatangan yang membuat pengguna jasa merasa puas , kerja sama team dalam menyelesaikan masalah dan berkoordinasi antar unit yang bertugas dan bertanggungjawab yang ada dilapangan terkait adanya sesuatu yang tidak maksimal dalam penyediaan pelayanan teruatamam pada fasilitas yang ada diterminal dan memperhatikan keamanan , kenyamanan , kelancaran dan keselamatan.
2. Kendala petugas *Terminal Service* (TSO) saat melakukan kegiatan operasional pengawasan fasilitas. Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi lapangan keluhan personel *Terminal Inspection* (TSO) adalah kurangnya personel dan kurangnya berkoordinasi dengan unit yang terkait dalam melakukan kegiatan operasional yang menjadi penyebab tidak terpenuhinya kinerja petugas *Terminal Service* (TSO) yang maksimal untuk menunjang keamanan , kenyamanan , kelancaran dan keselamatan siapapun yang berada di bandara. Serta penggunaan fasilitas toilet yang sering terjadi kerusakan mulai dari kran air yang tidak berfungsi , toilet yang tidak bisa digunakan , air yang meluap menyebabkan genangan kecil , kotor , bau dan kehabisan tisu. Dampak ini menyebabkan kurang nyamannya pengguna jasa.

SARAN

1. Peneliti berharap untuk pekerjaan dan koordinasi lebih ditingkatkan antar unit satu dan unit yang lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi. Serta harus didukung dengan fasilitas yang memadai dan layak digunakan yakni untuk memenuhi kenyamanan dan kelancaran pengguna jasa terhadap fasilitas yang ada diarea keberangkatan dan kedatangan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.
2. Personel *Terminal Service* (TSO) agar lebih efisien dan efektif menghasilkan kerja yang masimal , personel *Terminal Service* (TSO) dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya perlu adanya penambahan personel untuk meminimalisir terjadi hal-hal seperti tidak diinginkan dalam melakukan kegiatan operasional terhadap pengawasan fasilitas dengan baik.

DAFTAR DEFERENSI

- Agustina , Theresia. 2018. Pengaruh Kinerja Petugas *Terminal Inspection Terhadap Perawatan fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang PT Angkasa Pura I* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Skripsi Thesis , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- As'ad , Muhamad. 2020. Analisis Kinerja *Terminal Inspection* Mengenai Perawatan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Skripsi Thesis , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Bab II Landasan Teori. <https://eprints.umm.ac.id/72781/3/BAB%20II.pdf> .(Diakses pada tanggal 11 Februari 2023)
- Keputusan Menteri Perhubungan Km 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum. (Diakses pada tanggal 8 Februari 2023)
- Masrifah, S. 2015. Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Perhubungan Udara*, 41(4), 219-232.
- Menteri Peraturan Perhubungan Kebandarudaraan Nasional. Tahun 2010 Tentang Tatanan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 3 tentang level of service.
- Meyrawati, Z., & Rachmani, K. 2015. Evaluasi Fasilitas Alih Moda Di Bandara Internasional Lombok. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, 13(2), 81-88.
- Mudrikah , Ella .2019. Analisis Pelayanan Petugas *Terminal Inspection* Pada Perusahaan PT. Angkasa Pura I Dalam Menunjang Pelayanan Bagian Sisi Darat Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tugas Akhir , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Nasution , Sri. 2019. Bab II Teoritas Kinerja Portal Universitas Kualitas. <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/162/4/BAB%20II.pdf> . (Diakses pada tanggal 9 Februari 2023)
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/V1/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. (Diakses pada tanggal 8 Februari 2023)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Diakses pada tanggal 8 Februari 2023)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara. . (Diakses pada tanggal 8 Februari 2023)
- PT Angkasa Pura 1 (Persero). (2016). Tentang Kami Dalam Eltari International Airport Kupang <https://kupang-airport.com/id> . (Diakses pada tanggal 11 Februari 2023)

- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. 2003. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sembiring.2020.Bab II Teoritis Kinerja Portal Universitas Kualitas. <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/162/4/BAB%20II.pdf> .(Diakses pada tanggal 9 Februari 2023)
- Sobri, Rizki .2020. *Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Perawatan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. Skripsi Thesis , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2019) . *Metode Kuantitatif,Kualitatif,R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabet
- Syahpura, Andi. 2020. *Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Service Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Zunarti , Dyan. 2020. *Analisis Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Inspection Terhadap Kepuasan Penumpang Terminal A Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta*. Skripsi Thesis , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.