



Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Office Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta

Reza Maulana Sultan

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: 180609260@students.sttkd.ac.id

Suprapti Suprapti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: suprapti@sttkd.ac.id

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM 4, RW.5, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi penulis : 180609260@students.sttkd.ac.id*

Abstract. *This research aims to find out: how regular monitoring of waiting room facilities by the terminal service officer unit is important to ensure that waiting room facilities are comfortable for passengers to use. If the terminal service office officers are negligent or do not adhere to the SOP guidelines in carrying out supervision, it can result in the functions of the waiting room facilities not being properly monitored so that when there are damaged facilities and so on they cannot be handled quickly which results in passengers experiencing problems. Disappointment This study used qualitative research methods. The data collection techniques used were observation, interviews, documents, and documentation along with observations. The researcher directly carried out observations, the researcher also explained the results of the data taken during the interviews and observations. For the interview, the researcher interviewed the terminal service office officers 3 sources with the document data obtained researcher from documentation of the activities of terminal service office officers when carrying out duties and responsibilities in the field and also in the form of implementation documents for the data analysis techniques used, namely data collection, data reduction, data presentation, discussion, and conclusions. The role of the performance of Terminal Service office officers in carrying out their duties and responsibilities to carry out operational activities for all facilities by the Standard Operational Procedures in the terminal service office By providing all facilities, especially in the departure and arrival areas, which makes service users feel satisfied. Obstacles faced by Terminal service office Based on the results of observations or field observations, it is the lack of personnel and lack of coordination with related units in carrying out operational activities which is the cause of the failure to fulfill the maximum performance of Terminal Service office officers to support security, comfort, smoothness, and safety of anyone at the airport.*

Keywords: : terminal service office staff, waiting room facilities, comfort

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: bagaimana Pengawasan fasilitas ruang tunggu oleh unit terminal service officer secara berkala penting untuk memastikan fasilitas ruang tunggu nyaman untuk digunakan oleh penumpang. Jika petugas terminal service office lalai atau tidak sungguh-sungguh dan perpedoman pada SOP dalam melakukan pengawasan bisa mengakibatkan fungsi-fungsi fasilitas ruang tunggu menjadi tidak terawasi secara baik sehingga ketika ada fasilitas-fasilitas yang rusak dan sebagainya tidak bisa cepat tertangani yang mengakibatkan penumpang bisa mengalami kekecewaan Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumen dan dokumentasi beserta pengamatan. peneliti langsung melakukan observasi, peneliti pun memaparkan hasil dari data yang diambil selama melakukan wawancara serta pengamatan Untuk wawancara peneliti mewawancarai kepada petugas terminal service office 3 narasumber dengan data dokumen diperoleh peneliti dari dokumentasi kegiatan petugas terminal service office pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab di lapangan dan juga berupa dokumen pelaksanaan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data pembahasan dan kesimpulan. Peran Kinerja petugas Terminal Service office dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan operasional terhadap seluruh fasilitas dan sudah sesuai dengan Standard Operational Prosedur yang ada di terminal service office Dengan menyediakan seluruh fasilitas khususnya di area keberangkatan dan kedatangan yang membuat pengguna jasa merasa puas Kendala yang dihadapi terminal service office Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi lapangan adalah kurangnya personel dan kurangnya berkoordinasi dengan unit yang terkait dalam melakukan kegiatan

Received Desember 31, 2023; Accepted Februari 19, 2024; Published April 30, 2024

* Reza Maulana Sultan, 180609260@students.sttkd.ac.id

operasional yang menjadi penyebab tidak terpenuhinya kinerja petugas Terminal Service office yang maksimal untuk menunjang keamanan, kenyamanan, kelancaran dan keselamatan siapapun yang berada di bandara.

Kata Kunci : petugas terminal service office, fasilitas ruang tunggu, kenyamanan

PENDAHULUAN

Berbagai kegiatan yang meliputi data pesawat, data penumpang, data barang angkutan berupa cargo, pos dan bagasi penumpang yang berarti terjadi aktivitas ekonomi. Bandar udara memiliki peran sebagai rantai nilai transportasi udara, dituntut adanya suatu manajemen pengelolaan barang maupun manusia yang aman, efektif, dan efisien sesuai standar yang berlaku secara internasional. Pertumbuhan terhadap arus penumpang dan barang di Bandar Udara Internasional Adi soemarmo surakarta sangatlah pesat. Perkembangan ini pada akhirnya menuntut tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang mampu dan memadai dalam wujud tersedianya fasilitas yang baik hingga kenyamanan bagi para penumpang dengan meningkatnya industri penerbangan baik penerbangan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Bandar udara mulai ditambahkan fasilitas untuk melayani penumpang. Sekarang, bandar udara bukan hanya tempat untuk naik dan turun pesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko-toko, restoran, pusat kebugasisi darat (land side) dan sisi udara (air side), sedangkan kegiatan pelayanan memerlukan sebanyak mungkin pintu terbuka dari sisi darat ke sisi udara agar pelayanan berjalan lancar. Kegiatan-kegiatan itu saling tergantung satu sama lainnya sehingga suatu kegiatan tunggal dapat membatasi kapasitas dari keseluruhan kegiatan. Kesadaran itu sangatlah tinggi di dalam lingkup pelayanan transportasi udara, sehingga masyarakat mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Terminal Service Office dan dapat memberikan tolak ukur terhadap kinerja petugas terhadap kepuasan yang diterima oleh penumpang atau pengguna jasa di Bandara. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja Siagian (2010 : 93) Adanya tuntutan atas peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa ini karena masalah pengguna jasa atau penumpang merupakan masalah yang paling krusial saat ini, Unit terminal service officer, unit kerja yang melaksanakan pengawasan terhadap fasilitas yang berada di area landside/sisi darat bandar udara yang mencakup terminal udara, ruang tunggu, curb/trotoar, area parkir dan gedung terminal. Sebelum bandar udara memulai operasional, petugas terminal service officer harus memastikan atau mengecek terlebih dahulu apakah seluruh fasilitas yang berada di area landside seperti ruang tunggu apakah sudah megoptimalkan pengawasan terminal service officer terhadap fasilitas ruang tunggu dengan memberikan pengawasan terhadap fasilitas yang

diberikan oleh bandara seperti: Wi-fi, air minum gratis, Airport Executive Lounge. Jika petugas terminal service office lalai atau tidak sungguh-sungguh dan perpedoman pada SOP dalam melakukan pengawasan bisa mengakibatkan fungsi-fungsi fasilitas ruang tunggu menjadi tidak terawasi secara baik sehingga ketika ada fasilitas-fasilitas yang rusak dan sebagainya tidak bisa cepat tertangani yang mengakibatkan penumpang bisa mengalami kekecewaan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta”.

KAJIAN TEORITIS

Bandar udara

Menurut ICAO Annex 14 Volume I (2013), bandar udara (bandara) adalah suatu kawasan tertentu di darat atau di perairan yang dimaksudkan untuk digunakan bagi kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara baik sebagian maupun seluruhnya. Area ini meliputi bangunan, instalasi, dan peralatan. Selanjutnya berdasarkan UU Nomor 01 Tahun 2009, bandar udara adalah suatu wilayah di udara atau berpotensi perairan dengan batas-batas tertentu yang dipergunakan sebagai tempat pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas lepas landas, pemudik, bongkar muat barang dagangan, serta tempat angkutan intra dan multi guna, lengkap dengan fasilitasnya. jabatan pokok dan jabatan penunjang lainnya.

Bandara Adi Soemarmo Surakarta

Bandara Adi Soemarmo solo/ Bandara Adi Soemarmo Surakarta adalah sebuah bandara terletak di Kabupaten Boyolali Kecamatan Ngemplak Jawa Tengah. Nama Bandara Adi Soemarmo berasal dari seorang pahlawan nasional Indonesia yang pernah di Solo, yaitu Adi Soemarmo. Beliau merupakan seorang pilot yang gugur dalam sebuah misi pada saat Perang Kemerdekaan Indonesia berikut sejarah Bandar Udara Adi Soemarmo Solo atau Bandara Adi Soemarmo Surakarta, Awal Pembangunan Pemerintah Belanda membangun Bandara Adi Soemarmo pada tahun 1939 dengan nama "Bandara Kasunanan". Bandara ini menjadi fasilitas pelatihan pilot dan berfungsi sebagai pangkalan udara militer Belanda saat itu. Pengembangan Pada tahun 1991, Bandara Adi Soemarmo mengalami renovasi dan pengembangan yang signifikan. Beberapa perbaikan dilakukan, termasuk perluasan landasan pacu, pembangunan gedung terminal baru, serta penambahan fasilitas dan layanan di bandara. Perkembangan Terkini Pada tahun 1991, Bandara Adi Soemarmo mengalami renovasi dan pengembangan yang signifikan. Beberapa perbaikan dilakukan, termasuk perluasan landasan pacu, pembangunan gedung terminal baru, serta penambahan fasilitas dan layanan di bandara. Pada

tahun 2019, Bandara Adi Soemarmo Surakarta mengalami perluasan yang signifikan. Perluasan ini meliputi pembangunan apron baru, terminal keberangkatan baru, dan gedung parkir baru. Selain itu, bandara ini juga menerima beberapa penerbangan internasional.

Pengertian kinerja

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang sehingga kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara, Menurut Amstrong, Baron dan Wibowo (2010) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: a. Personal factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dalam komitmen individu. b. Leadership factors, ditentkan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh team leader. c.

Team factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh d. Rekan Kerja, e. System factors, ditunjukkan oleh Adana system kerja dan fasilitas yang diberikan organisatif. Contextual/situational factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perusahaan lingkungan internal dan eksternal. Indikator kinerja Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut: a. Kuantitas Hasil Kerja Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya. b. Efesiensi Dalam Melaksanakan Tugas Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya. c. Disiplin Kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. d. Inisiatif Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit

Sisi-sisi dalam Bandar Udara

Bandar udara (bandara) adalah suatu kawasan yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, bongkar muat barang, naik turun penumpang dan tempat perpindahan moda transportasi. Bagian bagian bandara dapat dibedakan menjadi air side dan land side. Berikut ini pembahasan mengenai bagian bagian bandara tersebut.

a. Runway

Runway atau landasan pacu adalah area yang digunakan pesawat terbang untuk melakukan lepas landas dan pendaratan, landasan pacu memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Struktur perkerasan, untuk menahan beban pesawat bahu disamping kanan-kiri perkerasan untuk menahan erosi
2. Strip runway, merupakan perkerasan bahu dan area diluarnya yang diratakan dan diatur drainasenya agar mampu menahan apabila ada pesawat tergelincir

b.Taxiway

Taxiway adalah area yang menghubungkan anatara runway dan apron, berfungsi sebagai jalur pesawat berpindah dari runway ke apron atau sebaliknya .

c.Apron

Apron adalah area yang digunakan pesawat untuk parkir mengisi bahan bakar, kegiatan pemeliharaan pesawat, serta memuat dan menurunkan penumpang maupun barang. Area ini dibangun berdampingan dengan bangunan terminal untuk memudahkan kegiatan tersebut atau efisiensi.

Land Side (sisi darat)

- a) Crub Crub merupakan area dimana penumpang naik-turun dari kendaraan untuk menuju atau meninggalkan terminal bandara.
- b) Tempat parkir kendaraan Para penumpang yang akan menggunakan transportasi udara dapat memarkirkan kendaraan nya ditempat parkir yang telah disediakan

Terminal Service Officer

unit Terminal Operation Service mempunyai fungsi :

- a) Mengawasi seluruh fasilitas penunjang operasional terminal agar dapat bisa berjalan dan digunakan sesuai dengan ketentuan pengawasan yang dimaksud dalam hal ini adalah melakukan koordinasi terkait adanya sesuatu yang tidak maksimal dalam penyediaan untuk pelayanan yaitu terutama pada fasilitas yang ada di terminal
- b) Mengawasi pelayanan trolley atau melakukan monitoring sirkulasi trolley agar ketersediaan trolley selalu terjamin dan selalu ada ditempat nya .
- c) .Mengawasi kebersihan terminal agar para penumpang yang berada di dalam ruang tunggu merasa nyaman ketika berada di terminal
- d) Mengkoordinasikan penempatan fasilitas guna untuk membuat para penumpang tidak kebingungan dalam mencari fasilitas yang sudah tertera di bandara

Penulis dengan hal ini akan menyebutkan dan menjelaskan fasilitas penunjang kerja untuk petugas Terminal Service Officer, yaitu sebagai berikut :

a) Alat komunikasi seperti HT (Handly Talkie) dan telepon kantor

Berfungsi sebagai alat penghubung dengan unit lainnya. Unit yang biasanya berkomunikasi dengan petugas Terminal Service Officer antara lain:

b) ADM (Airport Duty Manager)

Airport Duty Manager dibawah langsung oleh General Manager, perpanjangan tangan management dalam hal operasional bandar udara diluar jam/ hari kerja kantor.

Kenyamanan

Kenyamanan bisa ditimbulkan dengan memberikan penanganan keluhan yang efisien sehingga terdapat peluang mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan pengguna jasa pelayanan yang puas, bahkan menjadi pelanggan yang loyal terhadap penyedia jasa layanan. Dengan demikian fasilitas yang lengkap tidak begitu mempengaruhi kenyamanan penumpang apabila penumpang tersebut tidak merasakan rasa nyaman saat berada di dalam bandara tersebut. Kenyamanan juga bisa ditimbulkan melalui kenyamanan berkendara atau kenyamanan saat menaiki penerbangan yang sedang beroperasi, apabila penumpang tersebut nyaman pada saat berjalan maka penumpang akan merasa hidup dan keselamatannya terjamin sehingga akan menimbulkan perasaan nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh bandara tersebut.

Fasilitas ruang tunggu

Fasilitas juga bisa dianggap suatu alat. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang ada banyak faktor yang mendukung, salah satu diantaranya adalah fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan (Ovidiu, 2013), pengertian ruang tunggu keberangkatan adalah sebuah ruang atau area yang telah disediakan oleh pengelola Bandar Udara untuk memfasilitasi para penumpang yang sedang menunggu pesawat lepas landas. Fungsi ruang tunggu keberangkatan sebagai tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu saat memasuki pesawat. Pada Bandar udara dengan peraturan operasional, dan keamanan yang sudah baik, maka ruang tunggu kedatangan di dalam bangunan terminal juga berfungsi sebagai jalur keluar untuk penumpang datang. Sehingga besaran ruang yang dibutuhkan selain untuk menampung penumpang yang akan berangkat dari alur sirkulasinya, juga ditambah dengan jalur keluar penumpang datang untuk menuju ke tempat pengambilan bagasi

Indikator indikator fasilitas

Pelayanan pengguna jasa bandar udara, terdapat beberapa fasilitas yang memberikan nilai tambah pada penumpang. Ada beberapa indikator yang dijadikan sumber penilaian kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu yaitu sebagai berikut :

- 1) Musholla
- 2) Ruang Bermain Anak
- 3) Ruang Merokok
- 4) Nursery Room (ruang laktasi/ibu menyusui)
- 5) ATM/Money Changer
- 6) Internet/Wifi
- 7) Charging Station
- 8) Toilet

Kenyamanan fasilitas ruang tunggu

Standar Fasilitas Bandar Udara Menurut Peraturan Direksi Nomor: PD.13.01/05/2020/0020 Tentang Pedoman Pelayanan Pelanggan bagaimana fasilitas untuk kenyamanan di ruang tunggu sebagai berikut :

1. Aroma atau bau-bauan

Aroma atau bau-bauan yang mengganggu dapat mengurangi kenyamanan orang-orang yang berada di sekitarnya. Aroma wewangian pun relatif secara personal. Wewangian yang menyenangkan untuk seseorang belum tentu menyenangkan bagi orang lain.

2. Keamanan

Keamanan merupakan masalah terpenting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi

METODE PENELITIAN

Karena lebih mendalam menggunakan bahasan baku dan dapat didiskusikan kembali maka penelitian ini bersifat kualitatif. Jika menggunakan angka, maka hasil penelitian akan terlihat sudah maksimal pada saat itu. Saat beraksi, perubahan ini masih bisa dibatasi dengan percakapan dari atas ke bawah. Berdasarkan penilaian di atas, peneliti menggunakan cara subyektif untuk menggambarkan dan memahami kejadian-kejadian yang dialami dan dilihat oleh petugas terminal service office selama di lapangan, melalui wawancara dengan 3 saksi yang berbeda sehingga mereka dapat memiliki informasi yang luas untuk diperiksa dalam penelitian, persepsi kerja petugas terminal service office yang dapat diperhatikan dan dirasakan dalam latihan jabatan sementara yang diisi analisis, dan dokumentasi dalam mendukung informasi pemeriksaan untuk mengetahui seberapa ideal dalam kinerja petugas

terminal service office dalam menjamin kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang di bandar adi soemarmo surakarta .

1. Pemilihan lokasi penelitian
2. Pengajuan permohonan penelitian
3. Pengajuan permohonan observasi, wawancara dan dokumentasi
4. Pengumpulan data
5. Pengolahan data
6. Analisis dan pembahasan data
7. Kesimpulan dan saran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana Petugas Terminal Service Office menjalankan tugas tugas nya untuk menjamin fasilitas pelayanan penumpang diruang tunggu dibandar udara adi soemarmo Surakarta

Dalam melakukan pengawasan fasilitas yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk Standar Operasional Prosedur yang dimaksud yaitu bagaimana personel terminal service office bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan pengawasan operasional agar dapat berjalan dan digunakan sesuai ketentuan , Pedoman yang dipakai PM 41 tahun 2003 dan SOP PM 178 tahun 2015 yang berisi pasal 3 ayat 1 ialah sebagai berikut :

- 1) standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 meliputi : fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah
- 2) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pelayanan (level of service) sebagai berikut : pengkondisikan suhu, pengkondisikan cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.
- 3) Fasilitas yang memberikan nilai tambahan sebagai mana yang dimaksud dalam pasal 3 ayat 1 huruf c meliputi : mushola, nursery, fasilitas berbelanja, restoran , ruang rokok, ruang bermain anak, Atm, internet/ wafi memastikan fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik dan melapor dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas. Personel Terminal Service office bekerja sama dengan Customer Service dalam menindaklanjuti/mengkoordinasikan dengan unit terkait, sehubungan dengan saran/keluhan customer yang ada pada form saran yang telah diambil personel Terminal Service office

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 seluruh personel ya, 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).

Apa saja kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan petugas Terminal Service Office dalam menjalankan tugas-tugasnya dan bagaimana petugas Terminal service office mengatasi kendala tersebut ?

- a. Toilet luar bandara yang rusak Pengawasan fasilitas untuk memberikan rasa nyaman kepada seluruh penumpang atau kepada jasa pengguna bandar udara yang dilakukan oleh personel Terminal Service office mempunyai standar yang dibutuhkan yakni fasilitas yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara internasional Adi Soemarmo Surakarta yang tidak berfungsi secara maksimal dapat mengakibatkan pengguna jasa akan merasa tidak nyaman dan terganggu terhadap fasilitas yang tidak bisa digunakan. Cara untuk mengatasi kendala toilet luar bandara yang rusak : pihak terminal service office dapat melaporkannya kepada pihak bandara untuk perbaikan untuk kedepannya agar penumpang atau pun keluarga penumpang nyaman dengan fasilitas toilet luar bandara tersebut.
- b. Kurangnya personel Terminal Service Officer Mengingat pentingnya kenyamanan disekitar Bandar Udara internasional Adi Soemarmo Surakarta maka perlunya Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan dalam suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang maksimal untuk menambah personil unit terminal service office untuk dapat bekerja sama dengan para unit terminal service office yg lain

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kinerja petugas Terminal Service office dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan operasional terhadap seluruh fasilitas dan sudah sesuai dengan Standard Operational Prosedur yang ada di terminal service office Dengan menyediakan seluruh fasilitas khususnya di area keberangkatan dan kedatangan yang membuat pengguna jasa merasa puas
2. Kendala yang dihadapi terminal service office Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi lapangan adalah kurangnya personel dan kurangnya berkoordinasi dengan unit yang terkait dalam melakukan kegiatan operasional yang menjadi penyebab tidak terpenuhinya kinerja petugas Terminal Service office yang maksimal untuk menunjang keamanan , kenyamanan , kelancaran dan keselamatan siapapun yang berada di bandara

a. Bagi Perusahaan

Peran terminal service office termasuk sangat penting bagi bandara baik untuk kenyamanan bagi penumpang yang sedang menunggu pesawat baik dari segi kebersihan dan kenyamanan penumpang , untuk toilet umum yang digunakan diluar bandara mungkin pihak bandara udara internasional adi soemarmo surakarta dapat menambahkan toilet umum bagi para anggota keluarga penumpang.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitiannya. Penelitian ini hanya berfokus pada kinerja petugas terminal service office dalam menjamin kenyamanan fasilitas pelayanan ruang tunggu penumpang , karena masih banyak tugas dan tanggung jawab petugas terminal service office sehingga diperlukannya penelitian yang lain untuk memberi jawaban, atau pun dapat menggunakan jenis penelitian yang berbeda agar hasil dari penelitiannya lebih lengkap dari penelitian sebelumnya

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).
- 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).

- 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*. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00020> laysiaAirports Holdings Berhad.
- Widoyoko, E.P. 2014. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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).
- Hamzanwadi, H. (2019). PENANGANAN KENDALA TERMINAL DAN SISI DARAT DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK OLEH PERSONIL TERMINAL SERVICE OFFICER (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA)
- Ramadhan, Ilham, and Eny Sri Haryati. "Analisis Kendala Sisi Darat (landside) oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat." *Student Research Journal* 1.4 (2023): 402-412.