

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia pariwisata, transportasi berfungsi sebagai alat penghubung wisatawan dari asalnya ke tujuan destinasi wisata dan sebaliknya. Sehingga transportasi menjadi salah satu faktor penting dalam berwisata. Secara umum transportasi dibagi menjadi 3 jenis yakni, transportasi udara (pesawat, helikopter, balon udara), transportasi laut (perahu, kapal laut), dan transportasi darat (mobil, sepeda motor, sepeda, bus). Transportasi udara seperti pesawat komersil mampu menjangkau suatu daerah, negara, bahkan benua dengan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan transportasi darat atau laut. Maka dari itu pesawat komersil menjadi salah satu pilihan bagi wisatawan yang bakal menempuh perjalanan jarak jauh.

Bandara adalah suatu area yang dipakai oleh transportasi udara guna melakukan pendaratan ataupun lepas landas, serta menjadi tempat naik dan turun bagi para penumpang pesawat udara. Bandar Udara Radin Inten II merupakan salah satu bandara utama yang ada di Provinsi Lampung disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Bandar Udara Radin Inten II

Sumber: Kumparan.com (2022)

Bandar udara Radin Inten II terletak di jalan Alamsyah Ratu Perwiranegara, Desa Branti Raya, Kecamatan Natar, Kab. Lampung Selatan, Lampung. Lokasi bandar udara Radin Inten II ini cukup strategis karena lokasinya tidak jauh dari pusat kota Bandar Lampung, jarak dari pusat kota Bandar Lampung menuju bandara  $\pm$  23 Km dan memakan waktu  $\pm$  41 menit.

*Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan salah satu divisi dari operasional dan pelayanan bandara, di mana *Terminal Inspection Service* bertanggung jawab atas kebersihan dan keamanan para pengguna bandara, serta memastikan seluruh fasilitas bandara dapat berjalan dan berfungsi dengan baik. Menurut Ramadhan (2020), *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan salah satu unit PT Angkasa Pura II yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan operasional yang tepat dari fasilitas terminal (bandara). Pengawasan ini didasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit *Terminal Inspection Service*. Hal ini tentunya selaras dengan salah satu unsur penting dalam industri pariwisata dimana kebersihan dan kenyamanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Rendahnya jumlah petugas pada unit TIS menjadi kendala bagi unit TIS. Peran *Terminal Inspection Service* sangat penting untuk diperhatikan, karena dengan adanya petugas *Terminal Inspection Service* segala kebersihan serta kegunaan fasilitas yang ada di terminal bandara baik di *restricted public area*, *public area*, dan *non public area* akan terjaga dengan baik, sehingga pengguna jasa bandara akan tetap merasa nyaman. Sejalan dengan pentingnya peran *Terminal Inspection Service* untuk menjaga kenyamanan pengguna jasa bandara Radin Inten II, maka pada kesempatan ini penulis mengambil judul “Peran *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandara Radin Inten II Lampung”.

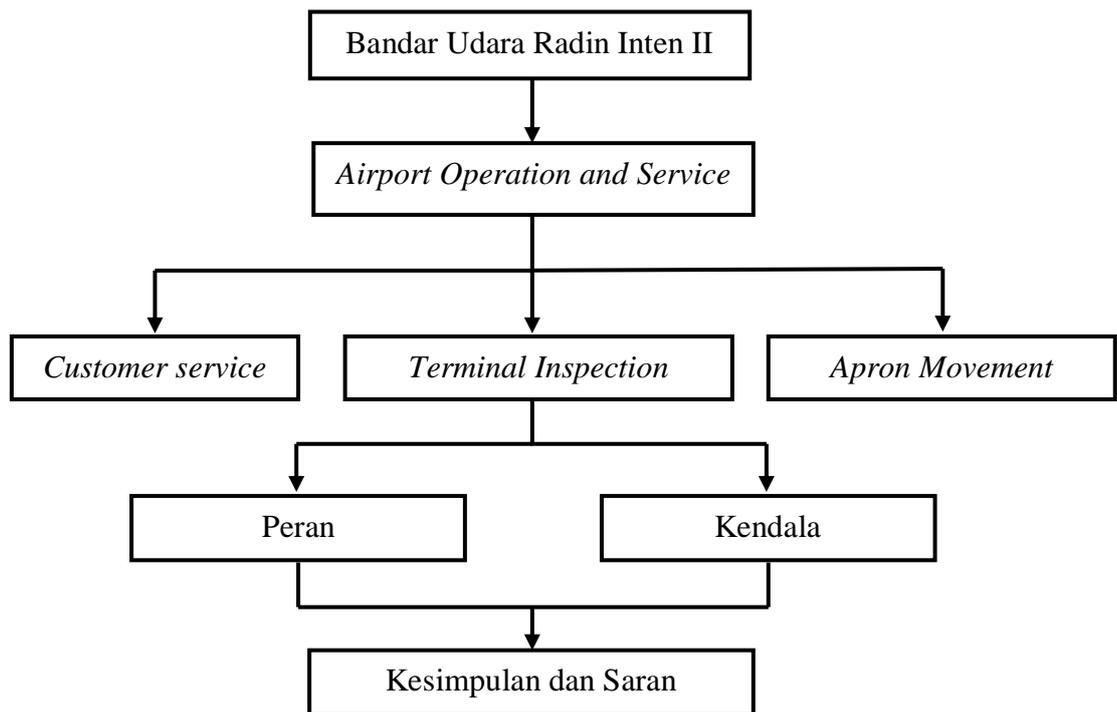
## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini yakni:

1. Mendeskripsikan peran *Terminal Inspection Service* di Bandara Radin Inten II Lampung.
2. Menganalisis kendala *Terminal Inspection Service* di Bandara Radin Inten II Lampung.

### 1.3 Kerangka Pemikiran

Pembahasan tentang bagaimana peran *Terminal Inspection Service* berdasar pada judul Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan memaparkan Peran *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandara Radin Inten II Lampung.



Gambar 2. Kerangka pemikiran

### 1.4 Kontribusi

Hasil dari Tugas Akhir ini diharapkan bisa memberi kebermanfaatan untuk sejumlah pihak, diantaranya adalah:

#### 1. Penulis

Dapat memperluas wawasan, menambah ilmu pengetahuan, serta menerapkan pengetahuan yang didapat selama kuliah.

2. Pembaca

Dapat menjadi sumber referensi, dan memberi informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai peran *Terminal Inspection Service*.

3. Bandar Udara Radin Inten II

Dapat menjadi bahan masukan serta saran untuk membantu pengembangan kualitas pelayanan *Terminal Inspection Service*.

4. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber bacaan tentang peran *Terminal Inspection Service*.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Bandar Udara**

Sesuai dengan Permenhub No. 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil, bandar udara didefinisikan sebagai suatu wilayah di perairan atau darat yang memiliki batas yang jelas dan dipakai untuk tempat bagi pesawat udara untuk bongkat muat kargo, naik turunnya penumpang, lepas landas, mendarat, serta tempat pergerakan transportasi berpindah secara antar moda dan intra. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan selain fasilitas dasar dan fasilitas pendukung lainnya. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara didefinisikan sebagai tempat-tempat tertentu di darat atau di air (termasuk peralatan, instalasi, dan bangunan) yang dimaksudkan baik sebagian atau seluruhnya bagi keberangkatan, kedatangan dan pergerakan pesawat terbang.

#### **2.1.1 Fungsi Bandar Udara**

Menurut Permenhub No. 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, bandar udara berfungsi sebagai lokasi kegiatan sebagai berikut:

Pemerintahan ialah lingkungan di mana instansi pemerintah/satuan kerja (yang membidangi urusan karantina, imigrasi, pabean, penerbangan, dan pembinaan) guna melakukan fungsi dan tugasnya ke masyarakat berdasarkan UU.

1. Pengusahaan, bandar udara berfungsi sebagai lokasi untuk jenis-jenis usaha sebagai berikut:
  - a. Badan hukum atau orang yang berkedudukan di Indonesia yang bekerja sama dengan badan usaha bandar udara atau unit pengelola bandar udara.

- b. Badan Usaha Angkutan Udara.
- c. Badan usaha atau unit penyelenggara bandar udara.

Pelayanan kebandarudaraan dan pelayanan yang berkaitan dengan kebandarudaraan juga termasuk dalam penyelenggaraan usaha kebandarudaraan.

### **2.1.2 Peran Bandar Udara**

Peranan bandar udara dijelaskan dalam pasal 3 sampai dengan pasal 10 Permenhub No. 69 Tahun 2013 yakni:

1. Bandar udara berfungsi sebagai tempat bertemunya berbagai ruang lingkup dan rute jaringan angkutan udara karena merupakan simpul dalam jaringan transportasi yang mengikuti hirarkinya.
2. Bandar udara sebagai pintu gerbang aktivitas ekonomi, artinya kawasan sekitar bandar udara digunakan untuk pintu gerbang aktivitas ekonomi guna mendorong stabilitas, pertumbuhan, dan pembangunan perekonomian serta keselarasan pembangunan nasional dan daerah.
3. Bandar udara merupakan tempat peralihan moda transportasi, yang meliputi peralihan moda perjalanan udara ke moda perjalanan lainnya dan sebaliknya berupa interkoneksi antarmoda pada simpul-simpul transportasi untuk memenuhi kebutuhan peningkatan kualitas layanan di secara berkelanjutan, terarah, dan terpadu.
4. Bandar udara sebagai penggerak dan penunjang aktivitas perindustrian dan/atau perdagangan. Hal ini mengacu pada kemampuan bandar udara untuk memfasilitasi perjalanan dari dan ke daerah setempat dalam rangka memajukan dan mendukung distribusi barang dagangan, aktivitas industri, dan/atau pariwisata dalam memajukan dinamika pembangunan nasional. Ini juga mengacu pada kaitannya dengan sektor pembangunan lainnya.

5. Bandar udara sebagai pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah tertinggal, dan penanggulangan bencana, artinya dengan adanya bandar udara diharapkan bisa membuka akses ke daerah terpencil sebab keadaan geografis dan/atau karena sukarnya moda transportasi darat menjangkau daerah-daerah ini. Bandar udara juga berfungsi sebagai titik kontak bagi daerah perbatasan dalam rangka melindungi wilayah NKRI dan memfasilitasi penanggulangan bencana alam di daerah tertentu dan sekitarnya.
6. Bandara berfungsi sebagai prasarana yang memperkuat kedaulatan negara dan wilayah. Guna menjaga kedaulatan NKRI, seluruh lokasi bandar udara di nusantara dihubungkan satu sama lain melalui jaringan jalur penerbangan.

## **2.2 Gambaran Umum Terminal**

Terminal penumpang bandar udara ialah suatu struktur yang berfungsi sebagai penghubung antara sistem transportasi darat dan udara dengan menampung operasional penumpang yang transit, datang, berangkat, dan mentransfer juga mengalihkan bagasi dan penumpang dari dan ke pesawat (Badan Standardisasi Nasional, 2004). Terminal bandar udara merupakan suatu lokasi yang menawarkan pelayanan baik untuk kegiatan pemrosesan maupun kegiatan yang terkait dengan penyiapan penumpang untuk melakukan perjalanan melalui moda transportasi penerbangan (Kalakou dan Moura, 2021).

Terdapat tiga fungsi terminal penumpang di bandar udara yang diutarakan Sompotan (2018), yaitu:

1. Fungsi operasional, yaitu kegiatan yang berkaitan akan pertukaran muatan/barang dan penumpang dari pesawat menuju transportasi darat. Hal ini melingkupi dua kegiatan yakni :
  - a. Pergantian jenis pergerakan, adalah kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dan kargo dalam perpindahan dari dan menuju pesawat.

- b. Layanan penumpang, merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dalam kawasan terminal bandara yang berhubungan dengan seluruh proses pelayanan dari petugas yang meliputi lapor (*check-in*), jual beli tiket, serta pemisah dan pengembalian bagasi penumpang.
  - c. Pergantian moda, adalah berbagai macam transportasi darat yang digunakan oleh penumpang guna menjalankan perjalanan sebelum dapat melanjutkannya di area terminal bandar udara.
2. Fungsi Komersial, adalah pengelola bandara menyediakan area bisnis dalam terminal seperti pusat perbelanjaan buah tangan dari daerah setempat, anjungan tunai mandiri, dll.
  3. Fungsi Administrasi, ialah area terminal bandar udara yang dipakai pengelola bandara guna melakukan pengelolaan seluruh kegiatan pelaksanaan administrasi terminal.

### 2.3 Definisi Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Tjiptono (2012), pelayanan atau biasa disebut (*service*) dipandang sebagai sebuah sistem yang tersusun dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *fronstage*). Sedangkan menurut Kotler (2008) pelayanan adalah merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, serta pimpinan. (Kasmir, 2017).

Terdapat sejumlah faktor yang berpengaruh ke pelayanan menurut Kasmir (2017) yakni sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan.
2. Kesejahteraan.

3. Budaya organisasi.
4. Kepemimpinan.
5. Motivasi karyawan.
6. Kualitas tenaga kerja.
7. Jumlah tenaga kerja.

#### **2.4 Terminal Inspection Service (TIS)**

Dalam *Standard Operational Prosedure Airport Services Informastion System (SOP ASIS)* PT Angkasapura II menyatakan bahwa *Terminal Inspection Service (TIS)* atau sering disebut juga *TOS (Terminal Operation Service)* merupakan petugas pelayanan bandara yang bertanggung jawab untuk mengawasi infrastruktur pendukung operasional di ruang tunggu penumpang, publik terbatas (RPA), dan area publik (curbside), dengan tujuan menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal bandara.

Menurut Ulfiah dan Yudianto (2022), unit *Terminal Inspection Service* mempunyai peran dan tanggung jawab seperti :

1. Mengawasi fasilitas penunjang operasional.
2. Mengawasi pelayanan *trolley*.
3. Mengawasi kebersihan terminal.
4. Mengkordinasi penempatan fasilitas.
5. Mengawasi serta membuat kronologi bila terjadi situasi khusus terhadap pengguna bandara.
6. Pelaporan



Gambar 3. Petugas *Terminal Inspection Service*

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Pada Gambar 3 yang telah disajikan, petugas *Terminal Inspection Service* di bandara Radin Inten II sedang melakukan pengasawan dan menemukan adanya tanda (*signage*) dengan informasi yang tidak sesuai sehingga dapat mengganggu kelancaran operasional bandara, sehingga petugas mengambil tindakan dengan melepas tanda informasi tersebut agar tidak terdapat kesalahan informasi sehingga bandara dapat beroperasi dengan baik.