

Analisis Perkembangan Standar Pelayanan Fasilitas Di Terminal Bandar Tjilik Riwut Palangkaraya

Alfirani Dwi Putri

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

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

Korespondensi penulis : alfiranienti@gmail.com

Abstract. Airport quality is very important for consumers who use airport services. Tjilik Riwut Airport serves both pioneer and domestic flights. Terminal Inspection Service is a unit that pays attention to the safety, comfort, smoothness and safety of passengers. The main task of the Terminal Inspection Service is to supervise and observe facilities that support operations. By using qualitative research methods, and supported by data analysis techniques, data reduction, data display, and conclusions in order to obtain valid and objective results. Analysis of the development of facility service standards at the Tjilik Riwut Palangkaraya Airport terminal, one of the facilities at Tjilik Riwut Airport, namely the Lift Facilities which are marked with the reason they cannot be used so that passengers who experience late show up cannot use these facilities to the fullest in certain circumstances. Other facilities that cannot be used are ATM Center facilities, which are decreasing in number, the Terminal Inspection Service is optimizing the development of service users at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya.

Keywords : Standardization, Facilities, TIS (Terminal Inspection Service)

Abstrak. Kualitas Bandar Udara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandar udara. Bandar Udara Tjilik Riwut melayani penerbangan perintis maupun domestik. Terminal Inspection Service merupakan unit yang memperhatikan keamanan, kenyamanan, kelancaran serta keselamatan penumpang. Tugas utama Terminal Inspection Service adalah mengawasi dan melakukan observasi fasilitas yang menunjang operasional. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, serta di dukung teknik analisis data, reduksi data, display data, dan kesimpulan agar mendapatkan hasil yang valid dan objektif. Analisis perkembangan standar pelayanan fasilitas di terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, salah satu fasilitas yang ada di Bandar Udara Tjilik Riwut yaitu pada Fasilitas Lift yang diberi tanda dengan alasan tidak dapat digunakan sehingga penumpang yang mengalami late show up tidak dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan maksimal dalam keadaan tertentu. Fasilitas yang tidak dapat digunakan lainnya yakni fasilitas ATM Center yang jumlahnya semakin berkurang, Terminal Inspection Service mengoptimalkan perkembangan pelayanan fasilitas pengguna jasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Kata Kunci : Standarlisasi, Fasilitas, TIS (Terminal Inspection Service)

LATAR BELAKANG

Kualitas Bandar Udara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandar udara. Konsumen pengguna jasa bandar udara harus merasakan nyaman dengan pelayanan yang diberikan bandar udara dalam segi fasilitas. Menurut PM No.77 tahun 2015 fasilitas bandar udara adalah semua fasilitas yang digunakan untuk keperluan operasional bandar udara dan penerbangan yang terdiri dari prasarana peralatan dan utilitas.

Bandar Udara Tjilik Riwut adalah Bandar Udara utama di Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah yang telah beroperasi melayani penerbangan perintis maupun penerbangan domestik. Bandar Udara Tjilik Riwut ini mengalami kebijakan kapasitas pengguna jasa maupun penumpang, terminal lama sudah tidak maupun menampung dan tidak

memadai untuk digunakan. Kondisi seperti ini juga juga mengakibatkan keterlambatan pada lalu lintas, oleh karena itu dilakukannya pemindahan dan perkembangan fasilitas yang diharapkan nantinya dapat mengurangimasalah yang terjadi sebelumnya.

Terminal Inspection Service merupakan unit yang memperhatikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan keselamatan siapapun yang ada di bandar udara. Tugas Unit *Terminal Inspection Service* adalah mengawasi dan melakukan observasi fasilitas yang menunjang operasional, mulai dari parkir sampai masuk ke terminal hingga naik ke pesawat udara. Dalam hal yang akan melakukan pengawasan, pengecekan, dan perawatan hingga penanganan fasilitas bandara akan dilakukan oleh unit Terminal Inspection Service Bandar Udara (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 5).

Permasalahan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut yaitu terdapat beberapa fasilitas yang tidak dapat digunakan secara baik oleh pihak-pihak tertentu. Seperti fasilitas perbelanjaan yang sudah bisa digunakan namun belum banyak yang minat untuk menggunakan fasilitas perbelanjaan yang ada di Bandar Udara Tjilik Riwut dengan alasan tarif yang tidak bisa dijangkau, masalah lain seperti fasilitas ATM *Center* yang jumlahnya mulai berkurang. Kemudian masalah lain yang ditemukan pada fasilitas Lift di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang seharusnya dapat digunakan namun pihak dari *Terminal Inspection Service* menutup Lift tersebut dengan alasan yang kurang jelas.

KAJIAN TEORITIS

Definisi perkembangan merupakan pola perubahan yang dimulai pada saat konsepsi (pertumbuhan) dan berlanjut rentang kehidupan. Perkembangan melibatkan pertumbuhan meskipun perkembangan juga meliputi penurunan. Perkembangan berorientasi pada proses mental, sedangkan pertumbuhan berorientasi pada peningkatan ukuran dan struktur. Perkembangan berlangsung seumur hidup sedangkan pertumbuhan mengalami batas waktu. Perkembangan berkaitan dengan hal-hal yang bersifat fungsional, sedangkan pertumbuhan bersifat biologis. Perkembangan terkait dengan pertumbuhan (*growth*), kematangan (*maturation*), belajar (*learning*) dan latihan (*exercise*).

Optimalisasi menurut Poerdwodarminti (2014), adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Pendapat lain tentang optimalisasi menurut Hysocc (2014), memiliki cakupan sama dengan pengertian optimasi “yaitu suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk

mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, atau merancang dan membuat sesuatu secara optimal” Jadi dapat diartikan optimalisasi adalah suatu proses untuk meningkatkan, memperbaiki, dan mengoptimalkan kualitas dari sesuatu benda baik dari segi fungsi dan manfaatnya agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan yang yang diharapkan

1. Terminal Inspection Service (TIS)

Terminal Inspection Service atau biasa disebut TIS adalah unit pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas pelayanan bandar udara tersedia, berfungsi dan memiliki peforma yang baik. *Terminal Inspection Service* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Pengawasan terhadap fasilitas layanan yang berada di sekitar bandar udara
- b) Pengkoordinasian penempatan dan pendataan fasilitas layanan di Gedung Terminal
- c) Pengawasa layanan *trolley*.
- d) Pengawasan kebersihan area terminal.

2. Pengukuran Level Of Service

Terminal inspection Service di bagi 3 bagian yaitu Terminal Inspection Service Coordinator, Terminal Inspection Service Supervisor, Dan Terminal Inspection Service Officier.

3. Jasa atau Pelayanan

Untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

- a) *Tangibles* (Bukti langsung/Berwujud)
Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image perusahaan.
- b) *Reliability* (Kehandalan)
Merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d) *Assurance* (jaminan)

Merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan (*employee*) untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e) *Empathy* (empati)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau kejadian.

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui optimalisasi perkembangan fasilitas pengguna jasa di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Kalimantan Tengah untuk mengetahui perkembangan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Kalimantan Tengah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pihak TIS (*Terminal Inspection Service*) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya mengenai standarisasi pelayanan fasilitas Bandar Udara selama periode 18 Maret-13 April 2023 terjadi kepada salah satu fasilitas yang ada di Bandar Udara Tjilik Riwut terdapat pada fasilitas *Lift* yang beri tanda dengan alasan tidak dapat digunakan namun fasilitas *Lift* tersebut dapat di gunakan dengan baik pada pihak atau petugas tertentu, sehingga menyebabkan penumpang yang mengalami

late show up tidak dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan maksimal dalam keadaan tertentu.

Selama melakukan observasi pada TIS (*Terminal Inspection Service*) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya standarisasi pelayanan fasilitas meliputi waktu, suhu, intensitas, jumlah, informatif, luas, dan fasilitas sudah sesuai dengan standarisasi pelayanan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya sudah cukup baik namun masih ada beberapa kasus-kasus yang ditemui sehingga standarisasi fasilitas pelayanan tidak digunakan secara maksimal dengan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat di ambil hasil penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara dengan pembahasan atas masalah Analisis Perkembangan Standar Pelayanan Fasilitas di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya serta langkah pihak TIS (*Terminal Inspection Service*) dalam mengoptimalkan perkembangan standar pelayanan fasilitas pengguna jasa yang telah menjadi tugas dan tanggung jawab dari TIS (*Terminal Inspection Service*). Kemudian dari hasil studi lapangan mengenai perkembangan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya fasilitas pengguna jasa terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya adanya fasilitas yang tidak maksimal untuk digunakan. Seperti fasilitas perbelanjaan, *ATM Center, Lift*. Dari permasalahan yang ditemukan perlunya pengoptimalan dari pihak TIS (*Terminal Inspection Service*) Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

B. SARAN

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bagi unit TIS (*Terminal Inspection Service*) untuk berkoordinasi lebih efektif dengan unit terkait dalam melakukan pengukuran *Level Of Service* agar lebih efisien agar meminimalisir terjadi kesalahan dalam pengukuran *Level Of Service* , dalam mengoptimalkan perkembangan standar pelayanan fasilitas pengguna jasa terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, untuk peneliti selanjutnya dapat memberikan masukan serta menjelaskan mengenai perkembangan standar pelayanan fasilitas di terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan langkah pihak TIS (*Terminal*

Inspection Service) dalam mengoptimalkan perkembangan standar pelayanan fasilitas pengguna jasa terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Terutama di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya ini yang merupakan salah satu Bandar Udara terbesar di Kalimantan Tengah kota Palangkaraya yang masih ditemukan permasalahan di bagian fasilitas, agar dapat memberikan hasil terbaik dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan ini sehingga dapat memberikan masukan yang lebih bermakna dan penting untuk kedepannya.

DAFTAR REFERENSI

- Amni. (2020). Pengertian Optimalisasi Menurut Para Ahli. *TUGAS AKHIR UNIMAR*.
- Amsal, S. P., Hidayat, A., & Tjiptowidjojo, A. (2022). Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Rokot Sipora Kab.Kepulauan Mentawai. *Jurnal CSDS*, 23.
- Dwiyono, Y. (2021). *Perkembangan Peserta Didik*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Hidayat, A. M. (2023, Januari Rabu). *Antara Kantor Kota Indonesia*. Retrieved from Antara:<https://www.antaraneews.com/berita/2082706/bandara-tjilik-riwut-palangka-roya-dilengkapi-fasilitas-menginap>
- Idham, O. M. (2021). Optimalisasi Fasilitas Bandar Udara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. *TUGAS AKHIR STTKD* .
- INDONESIA, U.-U. R. (2009). UUD RI NO 1 TAHUN 2009. *UUD RI NO 1 TAHUN 2009*.
- KBBI. (1995). In Depdikbud, *Pengembangan Berdasar Landasan Teori* (p. 628). Jakarta: KBBI. Retrieved from Depdikbud.
- M. S., & A. H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Cengkareng . *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi* .
- P.S, M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan < R&D > . *Metode Kualitatif*.
- Perhubungan, P. M. (2022). Pengetian Bandar Udara dan Terminal Penumpang . *BAB 2 PM Kementrian Perhubungan*, 20.