



Peran Unit Terminal Service Officer dalam melakukan Pelaksanaan Pengawasan terhadap Fasilitas Disisi Darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Ardhika Devantara¹, Hodi²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstract: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengawasan fasilitas disisi darat yang dilakukan oleh unit Terminal Service Officer di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh unit Terminal Service Officer dan mencari solusi untuk mengatasi masalah dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, informan atau narasumber yang di wawancara terdiri dari 3 orang personil operasional Terminal Service Officer, dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data kualitatif dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi data. Hasil penelitian menemukan bahwa peran petugas Terminal Service Officer dalam melakukan pengawasan fasilitas disisi darat telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan aturan yang berlaku serta proses pengawasan dilakukan secara rutin dan terjadwal namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sumber daya manusia, kurang koordinasi antar unit, dan informasi yang harus diperhatikan agar kelancaran dan kenyamanan pengguna jasa bandar udara dapat terjaga.

Keywords: Terminal Service Officer, Peran Pengawasan, Fasilitas Sisi Darat.

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2938>

*Correspondence: Ardhika Devantara
Email: ardhkadevan@gmail.com

Received: 04-05-2024

Accepted: 15-06-2024

Published: 08-07-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The purpose of this study was to determine the supervision of land side facilities carried out by the Terminal Service Officer unit at I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali and to find out what are the obstacles faced by the Terminal Service Officer unit and find solutions to overcome problems in supervising facilities at I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali. This research uses descriptive qualitative research methods, informants or interviewees consisting of 3 Terminal Service Officer operational personnel, using data collection techniques using interview, observation, and documentation methods. Qualitative data validity is carried out using the data triangulation method. The results of the study found that the role of Terminal Service Officer officers in supervising land side facilities has been carried out in accordance with applicable regulations and rules and the supervision process is carried out routinely and scheduled but there are still several obstacles such as lack of human resources, lack of coordination between units, and information that must be considered so that the smoothness and comfort of airport service users can be maintained.

Keywords: Terminal Service Officer, Role Supervision, Facilities Land Side.

Introduction

Industri penerbangan di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat cepat sehingga permintaan akan transportasi udara yang aman dan cepat meningkat baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Transportasi udara sangatlah penting karena dapat menghubungkan beberapa daerah di nusantara yang sulit dijangkau oleh transportasi darat dan kini dengan mudah dapat dijangkau melalui transportasi udara. Selain itu transportasi udara juga dapat digunakan dengan cepat dan efisien untuk melakukan sebuah bisnis yang

berhubungan dengan beberapa bidang-bidang seperti ekonomi, pemerintahan, pariwisata dan sebagainya. Saya selaku peneliti mendapatkan kesempatan untuk meneliti di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang terletak di Tuban, Kecamatan Kuta, Badung Bali yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I.

Bandar udara merupakan tempat yang digunakan untuk keberangkatan, kedatangan dan transit. Sesuai dengan undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang menjadi 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. Contoh bandar udara di Indonesia adalah Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang berada Kecamatan Kuta, Badung, Provinsi Bali, Indonesia yang melayani penerbangan domestik dan internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada tanggal 03 Oktober 2023, terdapat beberapa fasilitas yang tidak bisa digunakan dengan baik oleh pengguna jasa bandar udara, fasilitas tersebut yaitu lift pada pintu timur terminal keberangkatan internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Kerusakan tersebut tentunya akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi seluruh pengguna jasa bandar udara sehingga diperlukannya pengawasan yang rutin agar menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna jasa bandar udara.

Masalah pengawasan fasilitas pada terminal bandar udara adalah masalah yang memerlukan penanganan yang serius sehingga menjadi tanggung jawab keseluruhan unit kerja perusahaan penerbangan salah satunya adalah Unit Terminal Service Officer. Terminal Service Officer adalah salah satu unit pelayanan yang cukup berpengaruh dalam operasional bandar udara karena memiliki hubungan langsung dengan pemeliharaan dan pengawasan fasilitas yang ada di dalam bandar udara.

Dalam hal ini sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, PT Angkasa Pura I (Persero) harus meningkatkan kualitas jasanya dan tidak hanya menyediakan fasilitas-fasilitas di bandar udara, tetapi harus mengawasi seluruh fasilitas yang ada di area bandar udara dapat digunakan dengan baik. Maka dari itu peran unit Terminal Service Officer sangat dibutuhkan untuk kenyamanan, keamanan, dan kelancaran seluruh pengguna jasa bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Methodology

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, informan atau narasumber yang di wawancara terdiri dari 3 orang personil operasional Terminal Service Officer, dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data kualitatif dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi data.

Result and Discussion

1. Pengawasan Oleh Unit Terminal Service Officer (TSO) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Hasil penelitian menjelaskan bahwa unit Terminal Service Officer (TSO) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki fasilitas yang memadai dan sudah sesuai dengan pedoman pengawasan fasilitas yang dibutuhkan oleh unit Terminal Service Officer (TSO) untuk melakukan pengawasan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Dalam hal melaksanakan tugas dan fungsinya personil Terminal Service Officer (TSO) mengacu pada Standar Operasional Prosedure (SOP) yang berlaku adapun beberapa komponen yang diperhatikan selama proses pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan kesiapan operasional diarea terminal.
 - 1) Apabila terdapat kendala dalam kesiapan fasilitas operasional, maka petugas unit TSO berkoordinasi dengan unit terkait menindaklanjuti kendala tersebut.
 - 2) Apabila fasilitas operasional sudah siap, maka petugas unit TSO memastikan operasional landside berjalan dengan lancar.
- b. Petugas unit TSO memastikan situasi dan kondisi area terminal serta kesiapan seluruh fasilitas pendukung dan peralatan serta pengaturan flow kendaraan.
- c. Bila ditemukan;
 - 1) Fasilitas / alat yang tidak bersih / rusak
 - 2) Situasi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, maka petugas unit TSO berkoordinasi dengan unit kerja terkait situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Unit kerja tersebut antara lain:
 - a) Personil dari Airport Equipment Department bila terjadi kerusakan peralatan.
 - b) Personil dari Airport Facility Department bila terjadi kerusakan fasilitas.
 - c) Personil dari Operator Pelaksana Kebersihan bila terdapat fasilitas/alat yang tidak bersih.
 - d) Personil dari atau Airport Security bila terjadi situasi yang memerlukan penanganan keamanan.
 - e) Traffic apabila situasi di area parkir atau toll gate dan flow memerlukan penanganan.
 - f) Personil dari Information Communication And Technology apabila berkaitan dengan peralatan elektronik, internet, dan telepon.
 - g) Personil Airport Rescue and Fire Fighting Section bila terjadi kebakaran.

- h) Airport Operation Center Head di AOCC sebagai laporan (LOG BOOK HARIAN) dan memberikan arahan tindak lanjut untuk masalah yang memerlukan penanganan lanjut.
- d. Petugas unit TSO melakukan monitoring atas tindakan perbaikan yang dilakukan oleh unit kerja terkait untuk memastikan tindak telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan yang di dokumentasikan pada laporan harian.
- e. Petugas unit TSO mencatat kejadian jika terjadi kecelakaan terhadap orang di area landside atau kejadian yang dapat mengganggu kegiatan operasional landside ke dalam laporan kejadian, kemudian disampaikan kepada supervisor untuk disetujui.
- f. Apabila ada penambahan dan perubahan pada fasilitas di area landside, agar pihak terkait berkoordinasi dengan Airport Operation Land Side And Terminal.
- g. Petugas unit TSO mencatat seluruh aktivitas harian dan hasil pengawasan kesiapan fasilitas ke dalam laporan kegiatan harian yang nantinya akan dikumpulkan sebagai laporan bulanan.
- h. Supervisor menyampaikan laporan bulanan kepada Airport Operation Land Side and Terminal Manager untuk disetujui.
- i. Airport Operation Land Side and Terminal Manager melakukan evaluasi.

2. Hambatan Atau Kendala Yang Dihadapi Oleh Unit Terminal Service Officer (TSO) Dalam Melakukan Pelaksanaan Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa hambatan atau kendala yang terjadi pada unit Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan pelaksanaan pengawasan fasilitas disisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Beberapa kendala tersebut yaitu:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja dari unit Terminal Service Officer (TSO). Hal ini dikarenakan jumlah personil unit Terminal Service Officer (TSO) kurang mencukupi untuk menangani dan mengawasi seluruh fasilitas disisi darat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada saat jam sibuk bandara.

2. Kurangnya Koordinasi Antar Unit

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti hambatan atau kendala yang dihadapi oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) adalah kurangnya koordinasi antar unit dilapangan dalam menangani dan mengawasi fasilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini dikarenakan

ketika terjadi kerusakan fasilitas disisi darat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali petugas unit lain kurang melakukan koordinasi dengan unit Terminal Service Officer (TSO) sehingga petugas unit Terminal Service Officer (TSO) lambat merespon kerusakan fasilitas tersebut.

3. Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat hambatan atau kendala dalam hal memberikan informasi. Hal ini tentunya dapat menghambat petugas unit Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan pengawasan fasilitas disisi darat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Informasi yang diberikan terkadang tidak akurat atau terlambat sehingga hal ini membuat penanganan terhadap kerusakan suatu fasilitas menjadi terhambat dan dapat membuat pengguna jasa bandar udara menjadi terganggu.

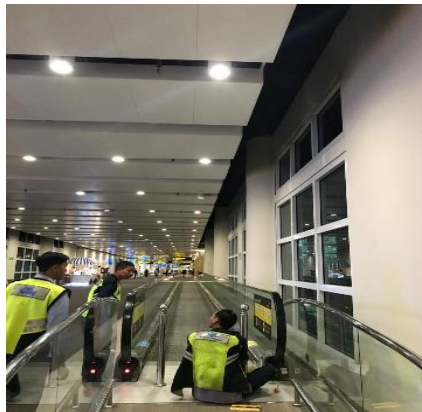
PEMBAHASAN

1. Pengawasan Oleh Unit Terminal Service Officer (TSO) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Berdasarkan hasil yang telah di dapatkan dan telah di paparkan diatas terkait pengawasan fasilitas oleh unit Terminal Service Officer (TSO) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, terlaksananya suatu pengawasan fasilitas dapat di dukung dengan Standar Operational Prosedure (SOP). Ketersediaan peralatan yang digunakan atau dibutuhkan dalam melakukan pengawasan fasilitas dan pembagian jadwal kerja yang berfungsi agar kegiatan pengawasan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kapasitas ketersediaan personil. Adapun beberapa komponen yang perlu diperhatikan dalam melakukan pengawasan fasilitas disisi darat yaitu:

- a. Kesiapan dan koordinasi antar unit/petugas
- b. Peralatan yang digunakan

Peran dari unit Terminal Service Officer (TSO) sangat dibutuhkan dalam melakukan pengawasan fasilitas disisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Kesiapan dan koordinasi antar unit di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diperlukan agar kelancaran kegiatan pengawasan tetap terjaga dan aman, dalam temuan peneliti beberapa unit yang melakukan koordinasi dengan unit Terminal Service Officer (TSO) sudah berjalan dengan baik.



Gambar 4. 1 Pengawasan kerusakan fasilitas

Kerusakan suatu fasilitas menjadi tanggung jawab dari unit Terminal Service Officer (TSO). Dalam hal ini peran dari unit Terminal Service Officer (TSO) sangat diperlukan untuk menangani dan mengawasi berbagai kerusakan fasilitas yang berada di area sisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan gambar diatas maka petugas unit Terminal Service Officer (TSO) perlu melakukan koordinasi dengan personil dari unit lain yaitu Airport Facility Department untuk menangani kerusakan fasilitas tersebut. Peran dari Terminal Service Officer (TSO) hanya mengawasi selama kegiatan perbaikan dilakukan untuk memastikan tindakan perbaikan telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan.

Sementara itu terkait peralatan yang digunakan oleh unit Terminal Service Officer (TSO) yang tercantum dalam KEP.87/OM.02.02/2018 tentang Standar Operasional fasilitas sisi darat yaitu berupa Handky Talky (HT) dan Handphone (Hp). Kedua peralatan tersebut wajib digunakan oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) dalam kesehariannya melakukan pengawasan fasilitas disisi darat Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Handky Talky (HT) merupakan peralatan yang sering digunakan oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) untuk melakukan komunikasi dengan unit lain apabila terdapat fasilitas disisi darat yang mengalami penanganan lebih lanjut. Sedangkan handphone biasanya digunakan oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) untuk melakukan dokumentasi apabila terdapat perbaikan terhadap suatu fasilitas dan digunakan untuk laporan harian.

2. Hambatan Atau Kendala Yang Dihadapi Oleh Unit Terminal Service Officer (TSO) Dalam Melakukan Pelaksanaan Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan terkait hambatan atau kendala yang dihadapi oleh unit Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan pelaksanaan pengawasan terhadap fasilitas disisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah

Rai Bali, terdapat 3 faktor hambatan atau kendala yang sering dihadapi oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) yaitu, kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya koordinasi antar unit, dan pemberian informasi.

Dari hasil wawancara peneliti dengan petugas unit Terminal Service Officer (TSO) kurangnya sumber daya manusia (SDM) sangat berdampak terhadap kegiatan pelaksanaan pengawasan di area bandar udara. Hal ini membuat petugas dari unit Terminal Service Officer (TSO) harus bekerja secara maksimal untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh fasilitas yang berada di area sisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Petugas dari unit Terminal Service Officer (TSO) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali hanya berjumlah 7 orang/shift dan harus melakukan pengawasan selama 12 jam/hari. Keterbatasan personil tentu menjadi suatu faktor yang perlu diperhatikan agar kelancaran dan kenyamanan pengoperasian bandar udara dapat terjaga bagi seluruh pengguna jasa bandar udara. Upaya yang perlu dilakukan untuk mengurangi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yaitu dengan melakukan penambahan personil, melakukan pembagian jadwal/shift sesuai dengan kebutuhan, dan melakukan pengaturan kerja fleksibel untuk memaksimalkan produktivitas dan kepuasan kerja personil yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas unit Terminal Service Officer (TSO) kurangnya koordinasi antar unit merupakan suatu faktor yang sangat perlu diperhatikan oleh semua unit yang berada di area Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali guna menciptakan suasana bandara yang aman, nyaman, dan lancar bagi seluruh pengguna jasa bandar udara. Koordinasi antar unit sangat penting agar kesiapan seluruh fasilitas di area sisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dapat digunakan dan dinikmati oleh pengguna jasa bandar udara. Namun hal ini masih menjadi permasalahan ketika kurangnya koordinasi antar unit sehingga proses pengawasan fasilitas di area sisi darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menjadi terhambat. Kurangnya koordinasi antar unit ini menyebabkan beberapa fasilitas umum seperti lift, travelator, dan flight declaration system yang seharusnya dapat digunakan dengan baik menjadi tidak dapat digunakan karena lambatnya penanganan dari unit terkait sehingga hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa bandar udara. Upaya pencegahan yang perlu dilakukan yaitu dengan terus menjalin koordinasi antar unit melalui Handky Talky (HT) atau Handphone, melakukan komunikasi terbuka, dan melakukan kultur kerja sama agar mendorong kolaborasi dan kerja sama antar unit.

Mengenai pemberian informasi dari unit Terminal Service Officer (TSO) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, informasi dari seseorang dapat berpengaruh dengan hasil kerja yang dilaksanakan. Maka dalam hal ini pemberian informasi sangat penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman yang menyebabkan

kerugian pada suatu unit. Informasi yang diberikan harus akurat dan terarah agar kelancaran kerja dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Upaya untuk mencegah terjadinya salah pemberian informasi yaitu dengan melakukan komunikasi yang jelas dan tepat agar dengan mudah dimengerti, dan melakukan konfirmasi pemahaman agar informasi yang diberikan telah dimengerti oleh penerima informasi.

Conclusion

Pengawasan fasilitas disisi darat bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas sudah dapat digunakan dengan baik oleh pengguna jasa bandar udara dan tanpa adanya hambatan atau pengalihan, hal ini merupakan bagian dari aspek keselamatan bagi pengguna jasa bandar udara yang harus diperhatikan oleh unit Terminal Service Officer (TSO) sebagai unit yang bertugas untuk mengawasi fasilitas disisi darat bandar udara. Hambatan atau kendala yang dihadapi juga merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan agar kelancaran dan kenyamanan dalam melakukan pengawasan berjalan sesuai dengan tujuannya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Peran dari Unit Terminal Service Officer (TSO) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam melakukan pengawasan fasilitas disisi darat dilakukan secara rutin dan terjadwal. Pengawasan dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang berlaku, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa fasilitas yang rusak atau tidak dapat digunakan dengan baik namun dengan cepat dilakukan perbaikan sehingga dalam hal ini peran petugas unit Terminal Service Officer (TSO) sudah menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik. (2) Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai hambatan atau kendala yang dihadapi oleh petugas unit Terminal Service Officer (TSO) seperti, kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya koordinasi antar unit, dan pemberian informasi harus menjadi perhatian agar terciptanya kenyamanan dan keamanan bagi seluruh pengguna jasa bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut harus segera dilakukan dengan cara seperti menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) agar kebutuhan setiap personil dapat lebih optimal, meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar unit agar tidak terjadi kesalahpahaman, dan pemberian informasi harus terarah dan akurat agar tercipta suasana yang aman dan nyaman di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

References

- Anas, Khairul. (2020). Peranan Personil Terminal Service Officer Dalam Penertiban Pelanggaran Di Sisi Darat (Land Side) Dan Terminal Pada Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Lombok. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Asawalli, Haqqi A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Prosedur Pt Angkasa Pura Ii Di Terminal 3 Domestik

- Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- De Jesus G.D.P.S, Putri S. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3) 2023, 116-126.
- Indrawan Danang, Dewantari A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Terhadap Standar Operational Procedure (Sop) Di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(1) 2023, 12 – 23
- Monangin Mellysa, Awan. (2021). Peran Petugas Aolt (Aiport Operational Landside And Terminal) Dalam Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara International Yogyakarta Pada Masa New Normal. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Permana, R. F. R., & Purnama, Y. (2024). Analisis Kinerja Petugas Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt) Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(3), 103-118.
- Pramudya Adi, Hernanda. (2023). Analisis Beban Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Operasional Unit Airport Operation Landside and Terminal (AOLT). Skripsi, Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto.
- Pratiwi Dian Anjeli, Fathin I. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Pada Fasilitas Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1) 2023
- Purba, A. N. V., & Budiarto, A. (2020). Pengoptimalisasian Aplikasi E-Checklist Dalam Upaya Peningkatan Pengawasan Operasi Terminal Dan Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. In *Prosiding Snitp (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan) (Vol. 4)*
- Rahimudin, E. S. (2023). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. 374-386.
- Ramadhan, I., & Haryati, E. S. (2023). 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), 402-412.
- Parmudhya R.P, Widagdo D. (2023). Analisis Tugas Terminal Service Officer Dan Apron Movement Control Dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Darat Dan Sisi Udara Di Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Of Law And Business*, 1(2) 2023.
- Rodhiyatulliyani, Widagdo D. (2023). Analisis Peran Terminal Service Officer Dalam Pengukuran Level Of Service Berdasarkan Pm 178 Tahun 2015 Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Of Law And Business*, 1(2), 572-582.

-
- Rozi, I. F. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Dalam Menunjang Kegiatan Operational Bandar Udara International Zainuddin Abdul Majid Lombok. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Shulthoni, M. N., & Nasution, F. F. Y. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Area Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Aerospace Engineering*, 1(1), 10-10.
- Sultan, R. M., & Suprpti, S. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Office Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Of Management And Social Sciences*, 2(2), 01-11.
- Triawan, F. Y. (2023). Analisis Pengawasan Area Landside Oleh Petugas Terminal Service Officer Pasca Luapan Air Di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggan Balikpapan. *Ground Handling Dirgantara*, 5(02), 267-275.