



Analisis Peran Unit Terminal Inspection Service dalam Pelaksanaan Pengawasan Fasilitas Landside di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang

Rafli Aditya Rahman^{1*}, Sundoro², Yenni Arnas³

¹⁻³ Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia

Email : ppicurug.ac.id

Jl. Raya PLP Curug, Serdang Wetan, Kec. Legok, Kabupaten Tangerang, Banten 15820

Korespondensi penulis: rafliaditya07@gmail.com *

Abstract. *This study aims to analyze the role of the Terminal Inspection Service (TIS) Unit in supervising landside facilities at Minangkabau International Airport. Landside facilities include passenger terminals, drop-off areas, parking lots, and other public spaces that serve as key interaction points between airport services and users. Effective supervision of these areas is essential to ensure safety, comfort, and order within the airport environment. A qualitative descriptive approach was employed in this research, with data collected through field observations, in-depth interviews with TIS personnel and related stakeholders, as well as documentation analysis of existing regulations and supervision procedures. The findings reveal that the TIS Unit plays a strategic role in maintaining service quality and the security of landside facilities. This role is carried out through regular monitoring activities, early detection of potential disruptions, and the handling of various violations in public areas. However, the implementation of TIS duties still faces several challenges. These include limited personnel, which restricts comprehensive supervision of all areas; slow response from relevant units when operational issues are reported; and low discipline and compliance among service users, which further complicates enforcement efforts. To enhance the effectiveness of supervision, this study proposes several recommendations. These include strengthening inter-unit coordination within the airport, providing ongoing training for TIS personnel to improve competency and responsiveness, and implementing an integrated digital reporting system to streamline reporting and follow-up processes. Such measures are expected to support more optimal and sustainable supervision of landside facilities at the airport.*

Keywords: Airport, Facility, Landside Area, Monitoring, Terminal Inspection Service

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Unit Terminal Inspection Service (TIS) dalam pengawasan fasilitas sisi darat di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Fasilitas sisi darat mencakup terminal penumpang, area drop-off, area parkir, serta ruang publik lainnya yang menjadi titik awal dan akhir interaksi pengguna jasa dengan layanan bandara. Pengawasan terhadap fasilitas-fasilitas ini penting untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan ketertiban di lingkungan bandara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas TIS dan pihak terkait, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan prosedur pengawasan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit TIS memiliki peran strategis dalam memastikan kualitas layanan dan keamanan fasilitas sisi darat. Peran tersebut diwujudkan melalui kegiatan pemantauan rutin, pendeteksian potensi gangguan, serta penanganan terhadap berbagai pelanggaran yang terjadi di area publik. Namun, pelaksanaan tugas pengawasan oleh TIS masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Keterbatasan jumlah personel menyebabkan tidak semua area dapat diawasi secara optimal. Selain itu, lambatnya respons dari unit kerja terkait saat ditemukan permasalahan teknis atau operasional menjadi hambatan dalam penanganan cepat. Rendahnya kedisiplinan dan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan bandara juga turut memperburuk situasi. Sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan. Di antaranya adalah peningkatan koordinasi lintas unit, penyediaan pelatihan berkala bagi petugas TIS untuk meningkatkan kompetensi, serta penerapan sistem pelaporan digital terintegrasi yang memungkinkan proses pelaporan dan tindak lanjut berlangsung lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Diharapkan rekomendasi ini dapat mendukung terciptanya pengawasan fasilitas sisi darat yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: Bandara, Daerah Sisi Darat, Fasilitas, Pengawasan, Terminal Inspection Service

1. LATAR BELAKANG

Bandara Internasional Minangkabau di Padang berperan sebagai bandara utama di Provinsi Sumatra Barat yang mengakomodasi penerbangan domestik maupun internasional. Sebagai pintu gerbang udara ke wilayah Minangkabau, Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang memainkan peran penting dalam konektivitas regional dan nasional. Meskipun fasilitas sisi darat seperti terminal penumpang, area drop-off/pick-up, dan parkir telah tersedia, pengelolaan terhadap area tersebut masih menghadapi sejumlah kendala.

Kepadatan kendaraan, pelanggaran ketertiban pengguna jasa, serta keterbatasan jumlah petugas pengawas menjadi masalah utama yang dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan penumpang. Dalam hal ini, Unit Terminal Inspection Service (TIS) bertanggung jawab terhadap pengawasan operasional fasilitas landside secara rutin. Namun demikian, peran TIS di BIM belum banyak diteliti secara akademis, padahal keberadaannya sangat krusial dalam mendukung citra layanan bandara. Penelitian ini dilakukan untuk memahami peran, tantangan, serta potensi penguatan fungsi Unit TIS dalam konteks pengawasan fasilitas landside secara optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengawasan didefinisikan sebagai proses sistematis untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan suatu pelaksanaan tugas yang diarahkan agar memenuhi persyaratan yang telah ditentukan (Stoner, 2003; Terry, 2010). Dalam konteks bandar udara, pengawasan terhadap fasilitas sisi darat sangat penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan penumpang (Ramadhan et al., 2023).

Unit Terminal Inspection Service (TIS) merupakan bagian dari Operation Airport Landside and Terminal (OALT) yang bertanggung jawab melakukan pengawasan fasilitas umum di bandar udara (Indrawan & Dewantari, 2023). Mereka memastikan kebersihan, keamanan, dan fungsi fasilitas berjalan optimal. Pendekatan pengawasan ini dilandaskan pada SOP, Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta PM No. 41 Tahun 2023 mengenai pelayanan jasa kebandarudaraan.

Penelitian sebelumnya oleh Pramudya dan Ginusti (2024) di Bandara Husein Sastranegara dan oleh Devantara & Hodi (2024) di Bandara Ngurah Rai menunjukkan bahwa pengawasan efektif membutuhkan kolaborasi lintas unit dan dukungan sistem teknologi. Namun, belum ada kajian mendalam yang berfokus pada Unit TIS di BIM, menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena secara mendalam. Lokasi penelitian berada di area fasilitas landside Bandar Udara Internasional Minangkabau, Padang. Subjek penelitian mencakup petugas TIS, manajemen bandara, dan pengguna jasa. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi langsung terhadap kegiatan pengawasan, wawancara semi-terstruktur dengan petugas TIS, dan dokumentasi seperti laporan pengawasan serta foto lapangan.

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, serta dokumen pendukung. Penelitian ini dilaksanakan selama masa On the Job Training (OJT) penulis yang berlangsung dari Oktober 2024 hingga Februari 2025.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Kendala Unit Terminal Inspection Service

Unit Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Minangkabau (BIM) memegang peranan penting dalam menjaga kualitas layanan fasilitas landside. Peran utama TIS adalah melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang bersentuhan langsung dengan pengguna jasa, seperti area drop-off dan pick-up, terminal penumpang, toilet umum, ruang tunggu, jalur akses, hingga papan informasi digital dan fasilitas mekanik seperti lift dan eskalator.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peran ini dilaksanakan melalui kegiatan inspeksi rutin harian dan tindak lanjut terhadap laporan keluhan yang masuk. Petugas TIS secara aktif melakukan patroli di berbagai titik strategis dan mencatat setiap temuan dalam laporan inspeksi harian. Laporan ini kemudian disampaikan ke unit terkait seperti Facility Care, AVSEC, dan Engineering untuk ditindaklanjuti. Salah satu petugas menyampaikan bahwa *“Tugas kami tidak hanya keliling, tapi juga memastikan setiap kerusakan cepat tertangani agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang.”*

Namun, pelaksanaan tugas tersebut tidak terlepas dari sejumlah kendala. Kendala pertama yang paling menonjol adalah terbatasnya jumlah personel TIS. Dengan hanya tujuh orang personel aktif, pengawasan secara menyeluruh di seluruh area landside tidak selalu dapat dilakukan secara optimal, terutama saat volume penumpang tinggi. Kedua, respon lambat dari unit lain seperti teknisi atau kontraktor perbaikan kadang memperlambat proses penyelesaian temuan kerusakan. Misalnya, fasilitas rusak seperti kursi patah atau pendingin ruangan mati,

bisa memerlukan waktu lama untuk diperbaiki akibat keterbatasan suku cadang atau antrian pekerjaan.

Kendala ketiga berasal dari pengguna jasa itu sendiri, yang kerap tidak disiplin terhadap penggunaan fasilitas umum. Banyak ditemukan tindakan seperti membuang sampah sembarangan, merokok di area terlarang, atau merusak properti bandara. Meskipun petugas TIS sudah melakukan pendekatan edukatif, masih ada penumpang yang kurang kooperatif. Petugas TIS harus memiliki keterampilan komunikasi yang efektif agar dapat memberikan nasihat dengan cara yang ramah dan menghindari terjadinya perselisihan.

Kendala keempat adalah kurangnya sistem pendukung teknologi yang terintegrasi. Meski telah digunakan CCTV dan aplikasi pelaporan internal, belum semua proses bisa dipantau secara real-time, dan koordinasi antarunit kadang masih bersifat manual atau lambat. Hal ini menghambat upaya perbaikan cepat, terutama untuk masalah yang bersifat darurat.

Dengan peran yang sangat luas dan kompleks serta kendala yang beragam, TIS berada pada posisi penting namun menantang dalam memastikan pengawasan fasilitas landside berjalan efektif.

Upaya Peningkatan Efektivitas Pengawasan

Kendala keempat adalah kurangnya sistem pendukung teknologi yang terintegrasi. Meski telah digunakan CCTV dan aplikasi pelaporan internal, belum semua proses bisa dipantau secara real-time, dan koordinasi antarunit kadang masih bersifat manual atau lambat. Hal ini menghambat upaya perbaikan cepat, terutama untuk masalah yang bersifat darurat.

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan fasilitas landside, berbagai upaya telah dilakukan oleh Unit TIS maupun manajemen bandar udara. Salah satu strategi utama adalah melalui peningkatan frekuensi inspeksi dan patroli rutin, khususnya di area-area dengan lalu lintas pengguna yang tinggi seperti toilet, ruang tunggu, dan pintu masuk terminal. Dengan adanya patroli yang lebih sering, temuan di lapangan dapat segera ditangani atau dilaporkan lebih awal.

Selain itu, koordinasi lintas unit ditingkatkan, terutama dengan AVSEC, Facility Care, dan AMC. TIS tidak dapat bekerja sendiri, karena tindak lanjut atas temuan lapangan sangat tergantung pada kecepatan respon dari unit-unit lain tersebut. Untuk mendukung hal ini, beberapa petugas TIS telah dilengkapi dengan perangkat komunikasi langsung dan diberi akses ke grup komunikasi antarunit.

Dari sisi teknologi, telah dilakukan pengembangan sistem pelaporan berbasis digital untuk mempercepat pelaporan dan distribusi informasi antarunit. CCTV juga digunakan

sebagai alat bantu pengawasan tambahan, khususnya di area-area yang sulit dijangkau oleh patroli fisik.

Selain pendekatan internal, TIS juga melakukan edukasi kepada pengguna jasa, baik melalui pengumuman di terminal, spanduk, maupun pendekatan langsung saat patroli. Edukasi ini penting untuk meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan pengguna jasa terhadap fasilitas publik.

Dalam wawancara, salah satu petugas menyampaikan bahwa pelatihan internal juga rutin dilakukan, terutama dalam hal etika pelayanan publik, penggunaan teknologi pelaporan, dan standar prosedur keamanan. Langkah ini sangat penting untuk memperkuat kapasitas SDM dalam menghadapi situasi dinamis di lapangan.

Namun, agar upaya-upaya ini berdampak maksimal, perlu ada peningkatan dari sisi manajemen, khususnya dalam penambahan personel, peningkatan sarana kerja, dan penyempurnaan prosedur koordinasi lintas unit. Tanpa hal tersebut, efektivitas pengawasan tetap akan menghadapi batasan, terutama saat arus penumpang meningkat atau ketika ada gangguan mendadak di fasilitas landside.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dari studi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Unit Terminal Inspection Service (TIS) memiliki peran penting dalam pelaksanaan pengawasan fasilitas landside di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang. Peran tersebut diwujudkan dalam bentuk pengawasan rutin terhadap fasilitas umum, penanganan keluhan pengguna jasa, serta pelaporan kondisi fasilitas ke unit teknis. TIS juga berfungsi sebagai penghubung antara kebutuhan lapangan dan tindak lanjut oleh manajemen, serta berperan dalam menjaga citra pelayanan bandar udara.

Namun, dalam pelaksanaannya, TIS menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan personel, lambatnya respon perbaikan, perilaku pengguna jasa yang tidak tertib, dan kurangnya dukungan teknologi terintegrasi. Kendala-kendala tersebut berpengaruh terhadap kecepatan respon dan efektivitas pengawasan secara keseluruhan.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja TIS, termasuk penambahan frekuensi patroli, pelatihan internal, koordinasi antarunit, dan penggunaan teknologi seperti CCTV dan aplikasi pelaporan. Namun upaya ini masih perlu diperkuat melalui dukungan strategis dari manajemen.

Saran

Agar pengawasan yang dilakukan oleh Unit Terminal Inspection Service (TIS) terhadap fasilitas sisi darat di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang lebih efisien, berikut ini adalah beberapa rekomendasi, antara lain:

Jumlah personel yang terbatas menjadi hambatan utama dalam pengawasan menyeluruh di area landside. Oleh karena itu, diperlukan penambahan tenaga kerja agar tugas pengawasan dapat dibagi lebih merata, terutama di waktu padat penumpang seperti akhir pekan atau musim liburan. Dengan rasio personel yang lebih ideal, efektivitas inspeksi dapat ditingkatkan, serta mengurangi potensi terlewatnya temuan di lapangan.

Saat ini, proses pelaporan dan tindak lanjut masih menghadapi kendala komunikasi antarunit. Disarankan untuk mengembangkan sistem pelaporan digital terpusat yang dapat diakses oleh semua unit terkait, sehingga informasi dari TIS dapat ditindaklanjuti secara real-time. Sistem ini juga sebaiknya dilengkapi fitur tracking status perbaikan, notifikasi, dan dokumentasi foto agar lebih transparan dan akuntabel.

Selain kompetensi teknis terkait inspeksi fasilitas, petugas TIS juga perlu dibekali pelatihan etika pelayanan publik, manajemen konflik, serta penggunaan alat bantu teknologi. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pengguna jasa serta kemampuan menangani situasi darurat atau kejadian tak terduga secara profesional dan efisien.

Upaya pengawasan akan lebih efektif bila diiringi dengan kesadaran pengguna jasa. Oleh karena itu, TIS perlu terus mengintensifkan edukasi kepada penumpang dan pengunjung, baik melalui media digital, pengumuman suara, spanduk, maupun interaksi langsung. Materi edukasi dapat mencakup pentingnya menjaga fasilitas umum, tata cara menggunakan fasilitas, hingga larangan merokok atau membuang sampah sembarangan. Edukasi ini dapat dilakukan secara kolaboratif dengan unit Informasi maupun AVSEC agar lebih terpadu dan masif.

DAFTAR REFERENSI

- Andika, D., & Dewantari, A. (2023). Analisis kinerja petugas terminal inspection service (TIS) dalam melakukan pengawasan fasilitas di terminal Husein Sastranegara Bandung. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 347–369.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi ke-6). Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Belair, A. R. (2003). *Shopping for your self: When marketing becomes a social problem* (Dissertation, Concordia University, Montreal, Quebec, Canada).
- Defani, N. B., & Tamara, A. P. (2023). Penggunaan aplikasi digital dalam sistem inspeksi fasilitas bandara Mentawai. *Journal of Airport Operations*, 1(1), 13–25.

- Defani, N. B., & Tamara, A. P. (2023). The coordination function of PT Angkasa Pura II Terminal Inspection Service at Jambi Airport. *JETISH*, 2(2), 1–12.
- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM No. 41/2023 pada unit TIS dalam optimalisasi pengawasan fasilitas di Bandara Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 1–12.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). Annex 14: Aerodromes – Volume I: Aerodrome design and operations. Montreal, Canada: ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.
- Library of Congress. (2012). Air traffic management master plan for Indonesia. <https://tile.loc.gov>
- Lindawati. (2015). Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku ekonomi dan kesejahteraan rumah tangga petani usahatani terpadu padi-sapi di Provinsi Jawa Barat (Tesis, Institut Pertanian Bogor). Retrieved from <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/85350>
- Pramudya, G., & Ginusti, G. N. (2024). Analisis pengawasan fasilitas oleh TIS di Husein Sastranegara Bandung. *Transportation Applied Journal*, 5(1), 45–55.
- Provisi Jurnal Mahasiswa. (2023). Peran Unit TIS selama pandemi COVID-19. *Provisi Jurnal Mahasiswa*, 5(2), 376–400.
- PT Angkasa Pura II. (2023). *Digitalisasi pengawasan fasilitas terminal airport*.
- Publik, B. K. (2016, Desember 29). Bandara Juwata dukung pertumbuhan ekonomi lokal. *Majalah Publik*.
- Ramadhan, W. (2020). Analisis sistem pengawasan fasilitas bandara oleh unit TIS – Pekanbaru. *JETISH*, 2(1), 22–34.
- Ramadhan, W. (2020). Sistem pengawasan fasilitas TIS di Pekanbaru (Disertasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ramona Ingrid, A. (2021). Peran Unit TIS dalam pengawasan fasilitas landside selama COVID-19 di Supadio Pontianak (Tesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryanti, E. (2023). Peran unit TIS dalam pengawasan fasilitas landside di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 374–386.