MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ISSN : 3025-9495

ANALISIS KINERJA TIM TSO DALAM MELAKUKAN INSPEKSI PADA FASILITAS TERMINAL DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO

[1]Reihan Riyanda, [2]Andi Syaputra, S.E.,M.M.,

Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
hanriyanda13@gmail.com, andi.syaputra@sttkd.ac.id

ABSTRACT

The Terminal Service Officer team is a unit responsible for supervising all facilities located in the landside area of the airport terminal. This study aims to analyze the performance of the Terminal Service Officer (TSO) team in inspecting terminal facilities at Adi Soemarmo Boyolali Airport. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews and documentation. The main focus of the research is how the Terminal Service Officer (TSO) team performs in maintaining the optimization of terminal facilities through routine inspections, identifying obstacles faced, and improvement efforts made. The results showed that the Terminal Service Officer (TSO) team has carried out its duties in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), with performance indicators including work quality, work quantity, timeliness, effectiveness, and independence. Obstacles that are often found include damage to self check-in machines, terminal roof leaks, and escalator problems.

Keywords: *Performance, Terminal Service Officer Team, Inspection, Terminal Facilities, Airports*

ABSTRAK

Tim Terminal Service Officer merupakan unit yang bertugas mengawasi seluruh fasilitas yang berada di area sisi darat terminal bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tim Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan pemeriksaan fasilitas terminal di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Fokus utama penelitian adalah bagaimana kinerja tim Terminal Service Officer (TSO) dalam menjaga optimalisasi fasilitas terminal melalui pemeriksaan rutin, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan upaya perbaikan yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tim Terminal Service Officer (TSO) telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan independensi. Kendala yang sering ditemukan antara lain kerusakan mesin self check in, kebocoran atap terminal, dan kendala eskalator.

Kata kunci: Kinerja, Tim Petugas Pelayanan Terminal, Inspeksi, Fasilitas Terminal, Bandara

Article history
Received: Agustus 2025
Reviewed: Agustus 2025
Published: Agustus 2025

Plagirism checker no 80
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

Pendahuluan

Transportasi yang semakin populer di era globalisasi saat ini adalah transportasi udara. Di Indonesia, peran transportasi udara sangat vital. Ini disebabkan oleh kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi yang menyediakan fasilitas dan layanan baik untuk pesawat maupun penumpang.

Kebutuhan akan sarana transportasi adalah salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang seiring dengan peningkatan taraf hidup ekonomi. Peningkatan kebutuhan ini terkait erat dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan moda transportasi yang aman, nyaman, cepat, dan terjangkau.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan yang digunakan untuk tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, tempat naik turun penumpang, tempat bongkar muat barang, tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Bandar Udara berfungsi sebagai bagian dari rantai nilai dalam transportasi udara, dan diperlukan manajemen yang aman, efektif, dan efisien untuk pengelolaan barang serta penumpang, sesuai dengan standar internasional yang berlaku.

Bandar Udara Adi Soemarmo terletak di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah yang memiliki kode IATA : SOC dan kode ICAO: WAHQ. Pada tanggal 31 maret 1989, Bandar Udara Adi Soemarmo ditetapkan bandara Internasional dengan melayani penerbangan rute Solo-Kuala Lumpur dan Solo-Singapore-Changi. Tetapi pada tanggal 2 April 2024 Bandar Udara Adi Soemarmo di cabut status Internasionalnya.

Pencabutan status ini bedasarkan Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) Nomor 31/2024 tentang Penetapan Bandar Udara Internasional. Bandar Udara Adi Soemarmo dikelola oleh Perusahaan Umum Angkasa Pura I terhitung dari tanggal 1 Januari 1993 berubah status menjadi Persero Terbatas Angkasa Pura I. Tetapi pada tanggal 9 September 2024 Bandar Udara Adi Soemarmo di Kelola oleh PT. Angkasa Pura Indonesia atau *Injourney Airports*.

Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta merupakan salah satu akses utama untuk perpindahan atau mobilitas manusia dan barang di wilayah Jawa Tengah. Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta berperan penting dalam mendukung dan memajukan perekonomian lokal melalui sektor parawisata, budaya lokal dan perdagangan. Bandar Udara merupakan salah satu infrastruktur vital dalam sistem transportasi udara, yang berperan penting dalam mendukung mobilitas penumpang dan barang.

Di Indonesia, Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi perjalanan di wilayah Jawa Tengah. Dengan meningkatnya jumlah penumpang dan penerbangan, pengelolaan fasilitas terminal menjadi semakin krusial untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa.

Bandar Udara berperan sebagai fasilitas yang memudahkan proses naik dan turun penumpang serta bongkar muat barang, sekaligus berfungsi sebagai tempat transit sementara bagi penumpang yang akan melanjutkan penerbangan. Selain itu, Bandar Udara juga berfungsi sebagai penghubung antara transportasi darat dan udara, atau sebaliknya. Di sinilah semua aktivitas penerbangan berlangsung, termasuk keberangkatan dan kedatangan penumpang, proses transit, serta pemindahan bagasi ke dan dari pesawat. Selain menyediakan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, Bandar Udara juga memiliki area khusus untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, serta untuk naik dan turunnya penumpang dan bongkar muat kargo.

Bandar Udara perlu selalu menjaga kesiapan fasilitas-fasilitas pendukung operasional yang ada, karena hal ini berdampak pada kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan petugas yang siap sedia untuk mengawasi fasilitas-fasilitas tersebut. Petugas harus secara rutin melakukan inspeksi untuk memastikan bahwa fasilitas pendukung operasional dapat diakses oleh

penumpang dan berfungsi dengan baik.

Terutama di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali di bagian terminal yang khususnya paling banyak terjadi pergerakan yang dilakukan oleh penumpang dan terdapat banyak fasilitas-fasilitas penunjang operasional yang disediakan oleh karena itu dibutuhkan pengawasan lebih dari petugas karena dalam setiap harinya pasti ada fasilitas-fasilitas yang tidak berfungsi.

Kinerja tim sangat dibutuhkan dalam pengawasan atau inspeksi fasilitas di dalam terminal Bandar Udara. Dalam sebuah perusahaan, sangat penting untuk memiliki kerjasama tim yang kuat dan solid guna mendukung pengembangan visi dan misi perusahaan. Kerjasama tim menciptakan sinergi positif melalui upaya yang terorganisasi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian yang diperoleh melalui kerja tim umumnya lebih optimal dibandingkan dengan hasil yang dicapai oleh individu secara terpisah, baik dalam konteks organisasi maupun dalam lingkungan kelompok kerja.

Kerja sama tim merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam suatu organisasi. Melalui kerja sama yang solid, anggota tim dapat saling melengkapi kekuatan, keterampilan, serta ide yang dimiliki, sehingga tercipta sinergi yang positif dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan bersama. Hasil kerja yang dicapai oleh tim secara kolektif umumnya lebih optimal dibandingkan dengan hasil kerja individu yang dilakukan secara terpisah.

Menurut Robbins dan Judge (2017), tim yang efektif mampu menghasilkan output yang lebih berkualitas karena adanya koordinasi, komunikasi, dan komitmen antar anggota tim. Selain itu, sinergi yang terbentuk dari kerja sama tim memungkinkan terciptanya inovasi, efisiensi, serta produktivitas yang lebih tinggi (Luthans, 2011). Oleh karena itu, membangun kerja sama tim yang kuat tidak hanya menjadi kebutuhan dalam lingkungan kerja, tetapi juga menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Kerjasama yang dikelola dengan baik oleh organisasi dapat membuahkan hasil kinerja yang baik, jika kinerja pegawai baik maka produktifvitasnya akan tinggi. Bagitupun sebaliknya, jika kinerja pegawai buruk, baik secara individu maupun tim, maka produktivitasnya akan rendah. Penelitian terdahulu dari Eri Nugraha, Yonathan Pongtuluran, Siti Maria (dalam Wulansari, 2024).

Berdasarkan kegiatan observasi sebelumnya yang dilakukan pada Agustus sampai September 2024 ditemukan adanya fasilitas-fasilitas yang berfungsi secara optimal. Penulis menemukan adanya eskalator yang disediakan di area lantai 1 menuju lantai 2, dalam setiap harinya pasti ada salah satu eskalator yang mati atau tidak berfungsi pada saat jam operasinal. Selain itu terdapat fasilitas lain yang kurang optimal pengunaan nya, yaitu mesin *self check-in* yang di sediakan di area *lobby* keberangkatan yang sering mati dan kurang optimal pengunaannya. Oleh karena itu membutuhkan pengawasan yang lebih oleh petugas agar fasilitas-fasilitas yang sediakan dapat berfungsi secara optimal dan dapat maksimal sampai ke penumpang. Kemudian adapun fasilitas lain yang terjadi kerusakan akibat dari perawatan fasilitas yang kurang maksimal, yaitu ditemukan pada saat terjadi hujan terdapat kebocoran di atap terminal keberangkatan terutama di area *waiting room* dan *boarding lounge*.

Untuk menunjang kenyamanaan, kelancaran serta pengawasan fasilitas-fasilitasi penunjang operasional penumpang, maka Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali memiliki unit Terminali Service Officer (TSO) iyang bertugas sebagai pengawas pergerakan di area terminal dan bertugas untuk selalu memonitor fasilitas-fasilitas penunjang operasional di area terminal (Landside). Terutama fasilitas-fasilitas yang beradaidi dalam terminal Bandar Udara, karenaidi dalam terminal Bandar Udara terdapat penumpang yang melakukan pergerakan dan paling banyak terjadi permasalahan-permasalahan terkait fasilitas-fasilitas yang sediakan.

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Fokus utama penelitian adalah bagaiman kinerja tim Terminal Service Officer (TSO) dalam menjaga optimalisasi fasilitas terminal melalui inspeksi rutin, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta Upaya perbaikan yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses inspeksi terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yang dilakukan oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) guna memastikan apakah pelaksanaan inspeksi telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Melalui observasi ini, peneliti mengamati secara rinci proses pelaksanaan inspeksi, termasuk Langkah-langkah yang diambil oleh petugas dalam menangani berbagai situasi di terminal penumpang Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam kegiatan inspeksi terminal oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi petugas dalam melaksanakan tugas inspeksi secara optimal serta Upaya-upaya yang bisa dilakukan oleh Tim *Terminal Service Officer* (TSO) dalam menghadapi tantangan dan hambatan tersebut.

Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi foto-foto kegiatan inspeksi yang dilakukan oleh Tim *Terminal Service Officer* (TSO) serta dokumentasi *Logbook Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

1. Hasil observasi

   Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu melakukan pengamatan terhadap kondisi fasilitas di terminal Bandar Udara. Kegiatan observasi ini dilakukan secara langsung sebelum proses wawancara dimulai. Observasi ini dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan September pada saat peneliti melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT).

   Observasi dilakukan peneliti sebelum pelaksanaan wawancara guna memperoleh gambaran umum mengenai kondisi lapangan dan aktivitas yang berlangsung di lokasi penelitian. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk melihat langsung situasi dan kondisi nyata di lapangan, yang nantinya mendukung validitas data dari hasil wawancara.

   Berdasarkan hasil observasi pada fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, peneliti mencatat beberapa temuan berikut:

   a. Fasilitas pelayanan penumpang
      1) Mesin *self check-in*

         Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di area *check-in* terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo, ditemukan adanya gangguan teknis pada beberapa unit mesin *self check-in*. Observasi ini dilakukan pada saat peneliti melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT). Penemuan hasil observasi ini, ditemukan oleh peneliti pada saat jam operasional Bandar Udara Adi Soemarmo.

         Terdapat 6 unit mesin *self check-in* yang di sediakan oleh Bandar Udara Adi Soemarmo di area keberangkatan, 2 unit di area lobby keberangkatan dan 4 unit di area

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

keberangkatan. Pada saat observasi peneliti menemukan mesin *self check-in* yang berada di *lobby* keberangkatan tidak dapat digunakan karena mengalami gangguan sistem. Tampilan layar menunjukan notifikasi "dalam perbaikan".

Selain gangguan teknis pada mesin, peneliti juga mengamati bahwa tidak ada petugas yang berjaga di area tersebut untuk memberikan informasi atau bantuan langsung kepada penumpang. Hal ini mengakibatkan penumpang meninggalkan lokasi tanpa melanjutkan proses *check-in.*

2) Terminal keberangkatan (*waiting room*)

Peneliti melakukan observasi langsung pada area terminal keberangkatan (*waiting room*) dan kedatangan di Bandar Udara Adi Soemarmo, khususnya pada saat terjadi hujan deras. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi aktual bangunan dan fasilitas, serta dampaknya terhadap kenyamanan penumpang.

Berdasarkan pengamatan, ditemukan adanya kebocoran pada beberapa titik atap di ruang tunggu terminal keberangkatan. Air hujan menetes ke lantai dan menyebabkan genangan di sekitar tempat duduk penumpang. Genangan tersebut tidak hanya mengganggu kenyamanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan karena lantai menjadi licin. Beberapa penumpang terlihat menghindari area tersebut dan memilih berdiri di lokasi lain yang lebih kering.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menilai bahwa penting untuk memastikan adanya petugas yang bertugas di lokasi guna melakukan pengawasan langsung, mendokumentasikan kondisi aktual sebagai bukti situasional, dan menjamin pemasangan *q-line* di area tersebut untuk menghindari penumpukan penumpang.

Kondisi kebocoran ini menunjukkan bahwa infrastruktur atap terminal masih memerlukan perbaikan dan pemeliharaan berkala agar dapat menghadapi kondisi cuaca ekstrem, serta tetap menjaga kenyamanan dan keselamatan penumpang di dalam terminal.

b. Fasilitas aksesibilitas

Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan fasilitas aksebilitas yaitu fasilitas eskalator yang mengalami kendala. Peneliti melakukan observasi di area terminal keberangkatan Bandar Udara. Saat itu, suasana terminal cukup ramai karena banyak penumpang yang sudah melakukan proses *check-in* ingin menuju ruang tunggu keberangkatan (*waiting room*).

Dari hasil pengamatan ditemukan bahwa beberapa kali dari salah satu eskalator yang biasa digunakan penumpang untuk naik ke lantai 2 tidak berfungsi. Eskalator tersebut dalam keadaan mati beberapa kali terdapat petugas yang menangani hal tersebut dan ada juga pada saat eskalator mati tidak ada petugas yang langsung melakukan perbaikan eskalator tersebut. Selain itu, tidak ada informasi atau peringatan yang menjelaskan bahwa eskalator sedang mengalami gangguan. Akibatnya penumpang rela antri di eskalator sebelahnya atau menggunakan tangga manual untuk naik ke lantai 2.

Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas seperti eskalator perlu dipastikan selalu dalam kondisi baik selama jam operasional. Jika terjadi gangguan, perlu ada petugas yang siap membantu serta tanda informasi yang jelas agar penumpang tidak merasa kesulitan.

Bedasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inspeksi yang dilakukan oleh personel *Terminal Service Officer* (TSO) memiliki peran penting dalam menjaga kualitas fasillitas dan pelayanan di terminal Bandar Udara. Temuan-temuan yang muncul selama proses observasi, seperti mesin *self check-in* gangguan teknis, area *waiting room* dan *boarding lounge* yang mengalami kebocoran saat hujan deras, dan eskalator yang mengalami gangguan pada saat jam operasional Bandar Udara, menjadi bahan evaluasi yang mendorong adanya tindak lanjut dan perbaikan dari unit terkait. Dengan demikian, observasi ini

tidak hanya menjadi bentuk pengawasan rutin, tetapi juga menjadi upaya preventif dalam menciptakan lingkungan terminal yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

2. Profil informan wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai kinerja petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melakukan inspeksi fasilitas di terminal bandar udara. Informan ditentukan berdasarkan kapasitasnya yang relevan dan keterlibatannya dalam aktivitas inspeksi fasilitas di terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Berikut ini adalah profil informan yang terlibat dalam proses wawancara:

Tabel 1 Profil Responden

No.	Nama Informan	Usia	Jabatan / Posisi	Lama Bekerja	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
1.	Sutrisno Adi Saputro	30	*Terminal Service Officer* (TSO)	11 Tahun	12 Mei 2025	Kantor *Customer Service*
2.	Shinta Dewi Kumala	36	*Terminal Service Officer* (TSO)	11 Tahun	12 Mei 2025	Kantor *Customer Service*
3.	Septa Reni	34	*Terminal Service Officer* (TSO)	13 Tahun	12 Mei 2025	Kantor *Customer Service*

Informan terdiri dari tiga orang, ketiga informan tersebut memberikan pandangan dan pengalaman yang merepresentasikan pelaksanaan tugas *Terminal Service Officer* (TSO) di lapangan. Meskipun posisi dan tanggung jawab mereka setara, perbedaan lama bekerja dan pengalaman masing-masing memberikan variasi perspektif dalam menggambarkan kondisi aktual di lapangan.

Data dari wawancara ini kemudian dianalisis berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam penelitian, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

3. Hasil penelitian wawancara berdasarkan indikator kinerja

Penelitian ini menggunakan lima indikator kinerja sebagai landasan dalam melakukan analisis terhadap data yang diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Menurut Robbins dan Coutler (2024) indicator kinerja ada 5 yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian Uraian hasil penelitian disajikan berdasarkan masing-masing indikator yang telah ditetapkan yaitu:

a. Kualitas kerja

Kualitas kinerja Tim *Terminal Service Officer* (TSO) terlihat dari keterampilan dan kemampuan dalam melakukan inspeksi fasilitas di terminal Bandar Udara sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP). Berdasarkan hasil wawancara, informan menyatakan

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

bahwa mereka berusaha menjalankan tugas dengan sebaik mungkin sesuai pedoman kerja.
"Pastinya temen-temen *Terminal Service Officer* melakukan sesuai dengan SOP-nya. karena disini kan ada *job desk* sama SOP nya dari perusahaan jadi kita melakukan sesuai dengan SOP pastinya itu ada. Apabila terdapat petugas atau pegawai yang tidak bekerja sesuai dengan SOP, kami akan memberikan peringatan kepada yang bersangkutan. Sebagai contoh, jika ada masukan dari *stakeholder* mengenai pelanggaran, seperti tidak mengenakan rompi, yang dahulu ditindak melalui kegiatan *'sweeping pass'*, kami akan segera menindaklanjuti, terutama jika ada hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kami juga akan menegur petugas yang tidak menjaga kebersihan di area *check-in* maupun ruang tunggu. Setelah teguran diberikan, laporan akan disampaikan kepada atasan untuk dievaluasi lebih lanjut, dan nantinya akan dilakukan sosialisasi bersama terkait hal tersebut." (Informan 1)

Berdasrkan hasil wawancara, diketahui bahwa tim *Terminal Service Officer* (TSO) melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Apabila terdapat pelanggaran, dilakukan teguran, pelaporan kepada atasan, dan tindak lanjut melalui evaluasi serta sosialisasi agar seluruh petugas tetap bekerja sesuai ketentuan.

b. Kuantitas kerja

Kuatitas kerja mengacu pada seberapa banyak tugas yang diselesaikan dalam satu siklus kerja. Informan menyampaikan bahwa setiap TSO bertanggung jawab atas beberapa area yang harus dipantau secara berkala.
"Untuk berapa banyak, kita di seluruh area terminal meliputi dari *parking area*, *drop zone*, *pick up zone* lalu untuk *line set*, lalu untuk terminal sendiri di sisi darat termasuk dari *check in*, *waiting room*, *baggage claim* sama di *public area*" (Informan 1)

Berdasarkan data logbook inspeksi harian, diketahui bahwa sebagian besar fasilitas di area terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali telah diinspeksi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang belum dilakukan inspeksi karena adanya pergantian *shift* petugas. Petugas yang mengalami pergantian shift tetap memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas inspeksi yang belum terlaksana, agar tidak membebani petugas pada *shift* berikutnya dan kelancaran operasional tetap terjaga.

c. Ketetapan waktu

Ketepatan waktu mengacu pada kemampuan tim *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melaksanakan inspeksi sesuai jadwal serta menindaklanjuti laporan kerusakan secara cepat.
"Untuk penjadwalan sendiri kita tidak ada jam waktunya harus jam sekian sekian kian namun kita untuk operasional kita melihat dari sisi penumpang rame sama penumpang tidak rame jadi ketika kita inspeksi itu, walaupun pagi itu sebelum penumpang itu ada sebelum check in open itu kita sudah inspeksi dulu tapi walaupun malam, sore atau siang kita inspeksi sesuai dengan kebutuhan penumpang seandainya pas waktu peak season, waktu rame jadi kita harus stand by di check in, di waiting room dan di sisi area public terminal". (Informan 2)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui penjadwalan inspeksi oleh *Tim Terminal Service Officer* (TSO) bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi operasional di lapangan. Pelaksanaan inspeksi dilakukan berdasarkan tingkat kepadatan penumpang, baik pada pagi hari sebelum *check-in* dibuka maupun saat jam-jam sibuk, terutama pada periode *peak season*. Petugas akan siaga di area *check-in*, ruang tunggu, dan area publik terminal sesuai kebutuhan.

d. Efektivitas

Efektivitas mengukur keberhasilan kerja dalam menyelesaikan tugas serta

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

kemampuan menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Dalam hal ini, efektivitas *Terminal Service Officer* (TSO) terlihat dari cepat tidaknya masalah ditangani setelah ditemukan.

"Permasalahan ditemukan saat inspeksi mengganggu operasional pernah kejadian waktu itu, waktu hujan ada pelafon bocor ketika ada penumpang landing tetapi itu sangat mengganggu karena flow-nya tidak bisa lewat akhirnya penyelesaiannya adalah kita tetap koordinasi dengan unit terkait koordinasi dengan AOCH, koordinasi dengan PSS untuk penyelesaikan gimana kita cari jalan lain, artinya disitu dibersihkan tetapi ada dipasang *Q-Lan* untuk tidak melewati jalan yang licin tetapi itu langsung sudah bisa terlewat, flow-nya sudah aman." (Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pada saat terjadi masalah atau kendala dalam fasilitas di area terminal tim *Terminal Service Officer* (TSO) langsung berkoordinasi dengan *Airport Operational Center Head* (AOCH) dan *Passenger Service Supervisor* (PSS) untuk menyelesaikan langsung permasalahan tersebut.

e. Kemandirian

Kemandirian menunjukan sejauh mana tim *Terminal Service Officer* (TSO) dapat mengambil Keputusan dan bertindak tanpa menunggu instruksi.

"TSO mampu ketika masalah itu bisa dihadapi dari TSO, tidak harus disampaikan ke AOCH, itu bisa tetapi setelah ada penyelesaian sendiri, tentunya akan ada laporan ke atasan jadi ketika TSO menyelesaikan tugasnya, membuat keputusan nantinya akan diketahui dari PSS dan juga AOCH". (Informan 3)

Bedasarkan hasil wawancara, peneliti melihat bahwa personel *Terminal Service Officer* (TSO) memiliki inisiatif dalam menjalankan tugasnya dan memahami apa saja tindakan yang perlu dilakukan apabila ditemukan sebuah masalah. Ini menandakan bahwa tingkat kemandirian personel cukup baik dan mendukung kelancaran operasional terminal.

Pembahasan

1. Kinerja Tim *Terminal Service Officer* dalam melakukan inspeksi fasilitas terminal di Bandar Udara Adi Soemarmo

Berdasarkan data yang diperoleh, Unit Tim *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, menjalankan inspeksi terminal dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan secara jelas dan terstruktur. SOP tersebut memuat ketentuan mengenai tanggung jawab Tim Terminal Service Officer dalam melaksanakan kegiatan pengawasan operasional, sehingga seluruh proses inspeksi dapat berlangsung sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

SOP ini mengacu pada PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara. Pedoman yang digunakan yaitu PM Nomor 178 Tahun 2015 yang terdapat dalam pasal 3 ayat dan pasal 4 yaitu:

a. Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2 meliputi: fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang; fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan fasilitas yang memberikan nilai tambah.
b. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi; pelayanan check-in; imigrasi keberangkatan; imigrasi kedatangan; pelayanan bea cukai; ruang tunggu keberangkatan; pelayanan bagasi.
c. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut Tingkat pelayanan (*Level of Service*).

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

d. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi pengkondisian suhu; pengkondisian cahaya; kemudahan pengangkatan bagasi; kebersihan; pelayanan informasi; toilet; tempat parkir; fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.
e. Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi: musholla; nursery; fasilitas berbelanja; restoran; ruang merokok; ruang bermain anak; ATM/ *Money Changer*; internet/ wifi; fasilitas pembelian tiket; charging station; fasilitas air minum; lounge eksekutif.

Pada saat melaksanakan kegiatan operasional atau kegiatan inspeksi, Tim *Terminal Service Officer* (TSO) berada di bawah koordinasi seorang *Team Leader* yang memiliki peran strategis dalam meberikan bimbingan, instruksi, serta arahan kepada anggota tim guna menapai kinerja yang optimal. Pelaksanaan pengawasan fasilitas di bandara tidak hanya melibatkan personel *Terminal Service Officer* (TSO), tetapi juga memerlukan koordinasi yang baik dengan tiga unit lainnya, yaitu *Airport Duty Manager* (ADM), *Aviation Security* (AVSEC), dan Unit Informasi.

Airport Duty Manager (ADM) memiliki tugas untuk berkomunikasi langsung dengan petugas *Terminal Service Officer* (TSO) apabila terjadi kendala operasional di lapangan. Unit *Aviation Security* (AVSEC) akan dilibatkan apabila petugas *Terminal Service Officer* (TSO) menemukan barang atau benda mencurigakan di area terminal bandar udara, sehingga dapat segera diamankan. Unit informasi berperan dalam meberikan dukungan informasi, terutama ketika terjadi kerusakan pada fasilitas seperti *Flight Information Display System* (FIDS) di area terminal bandar udara maupun esklator yang tidak berfungsi. Dalam kondisi tersebut, petugas *Terminal Service Officer* (TSO) akan segera melaporkan kepada unit informasi untuk diteruskan kepada bagian Teknik bandar udara guna dilakukan perbaikan segera. Selain itu, apabila terdapat barang temuan, pihak informasi bisa melakukan *announcement*, sehingga penumpang yang merasa kehilangan barang bisa menemui pihak terkait untuk pengambilan barang tersebut.

Berdasarkan koordinasi antara ketiga unit tersebut dengan Unit Tim *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, dapat disimpulkan bahwa Tim *Terminal Service Officer* (TSO) telah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun SOP yang dimaksud mencakup kewajiban personel TSO dalam melaksanakan pengawasan terhadap operasional fasilitas terminal, memastikan bahwa seluruh fasilitas berfungsi dengan baik, serta melakukan pelaporan dan tindak lanjut terhadap setiap kerusakan yang ditemukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pengawasan, personel *Terminal Service Officer* (TSO) diwajibkan untuk bersikap sopan dan ramah terhadap seluruh pegawai yang berada di lingkungan bandara. Selain itu, personel juga bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan dan pencatatan suhu di seluruh ruangan, serta memantau sirkulasi trolley guna memastikan ketersediaannya tetap terjaga. Upaya menjaga kebersihan di seluruh area bandar udara serta menciptakan suasana yang nyaman bagi para pengguna jasa merupakan bagian dari tanggung jawab personel dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Personel *Terminal Service Officer* juga harus melakukan pencatatan seluruh hasil temuan dalam *logbook*. Selanjutnya, hasil pengawasan tersebut dikoordinasikan kepada personel yang bertugas pada shift berikutnya, terutama terkait dengan temuan yang belum ditindaklanjuti atau pekerjaan yang masih dalam proses penyelesaian.

Hasil penelitian ini didukung oleh temuan Gustania dan Septiani (2023) yang menyatakan bahwa petugas *Terminal Service Officer* (TSO) memiliki tanggung jawab utama dalam melaksanakan pengawasan dan pengecekan rutin terhadap seluruh fasilitas yang berada di kawasan sisi darat (*landside*) bandara, sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana Tim *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo juga secara aktif melakukan inspeksi pada fasilitas-fasilitas publik seperti mesin *self check-in*, eskalator, ruang tunggu, dan area *check-in*.

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

Penerapan SOP secara konsisten tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat kontrol kualitas terhadap kesiapan fasilitas dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Oleh karena itu, pelaksanaan inspeksi rutin oleh tim *Terminal Service Officer* (TSO) menjadi elemen kunci dalam menjamin bahwa operasional terminal berjalan secara optimal dan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Ren, L., *et al*. (2024) "*Checklist management combined with SOP demonstrates excellent effectiveness in ENT surgery nursing, enhancing patient comfort and satisfaction, significantly improving nursing quality, reducing the incidience of device-related adverse events, and substantially increasing physician satisfaction*". Dan juga didukung oleh penelitian dari Lauren Morgan, et al. (2015) yang mengatakan "*teamwork training was associated with improved non-technical skills in theatre teams but also with a rise in operative glitches*". Hal ini pula di dukung oleh penelitian dari Ahmad Jabiru Atsaratil Kirom (2024) yang mengatakan bahwa bahwa SOP yang terstruktur meningkatkan konsistensi dan efektivitas kinerja tim.

2. Kendala yang dihadapi oleh Tim *Terminal Service Officer* dalam melaksanakan inspeksi terhadap fasilitas terminal Bandar Udara Adi Soemarmo

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, peneliti melihat dan mengetahui informasi dari narasumber ada beberapa kendala yang sering dihadapi pada Tim *Terminal Service Officer* (TSO) yaitu:

a. Eskalator yang mati pada jam opersional

Hal yang disampaikan oleh personel *Terminal Service Officer* (TSO) pada saat wawancara yaitu terdapat kendala pada fasilitas lift yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang, khususnya penumpang dengan kebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda (*wheelchair*). Gangguan pada fasilitas ini menyebabkan penumpang tidak dapat mengakses area tertentu di terminal bandara yang hanya dapat dijangkau melalui lift. Situasi ini tidak hanya menghambat pergerakan penumpang, tetapi juga menimbulkan kesan negatif terhadap aksesibilitas dan kesiapan infrastruktur bandara dalam melayani semua jenis pengguna jasa. Dalam kondisi tersebut, petugas layanan penumpang harus segera mengambil langkah alternatif, seperti menyediakan bantuan manual atau mengarahkan penumpang melalui jalur lain, yang tidak selalu efisien dan ramah bagi pengguna. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya pemeliharaan berkala dan sistem pelaporan gangguan fasilitas secara *real-time* agar pelayanan kepada penumpang tetap optimal, terutama bagi kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus.

Eskalator merupakan salah satu fasilitas pendukung yang memiliki peranan penting dalam kelancaran pergerakan penumpang di lingkungan bandar udara, khususnya di area terminal keberangkatan dan kedatangan. Fasilitas ini mempermudah akses bagi penumpang, terutama yang membawa barang bawaan dalam jumlah banyak atau memiliki keterbatasan mobilitas. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, tidak jarang ditemukan kondisi di mana eskalator mengalami gangguan atau tidak berfungsi (mati) pada saat jam operasional bandara berlangsung.

Kondisi eskalator yang tidak berfungsi pada jam operasional dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan keluhan dari pengguna jasa. Penumpang yang seharusnya dapat bergerak secara efisien di dalam terminal menjadi terhambat, sehingga berpotensi menimbulkan antrean dan kerumunan, khususnya pada waktu-waktu padat. Selain itu, kondisi ini juga dapat mengganggu citra pelayanan bandar udara yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan penumpang.

Dalam situasi seperti ini, petugas *Terminal Service Officer (TSO)* memiliki peran strategis untuk segera melakukan identifikasi terhadap lokasi dan penyebab gangguan, serta menyampaikan laporan kepada unit teknis yang berwenang untuk segera dilakukan

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

perbaikan. Proses koordinasi tersebut dilakukan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku, dengan tujuan agar fasilitas dapat kembali difungsikan secepat mungkin dan mengurangi potensi gangguan terhadap pelayanan umum.

Oleh karena itu, keandalan fasilitas seperti eskalator sangat penting untuk dijaga melalui kegiatan pemeliharaan rutin serta penanganan cepat terhadap laporan kerusakan. Keberfungsian eskalator selama jam operasional merupakan bagian dari komitmen penyelenggara bandar udara dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi seluruh pengguna jasa.

b. Area terminal keberangkatan dan kedatangan yang bocor pada saat hujan

Permasalahan yang teridentifikasi selama proses inspeksi terbukti dapat mengganggu kelancaran operasional bandara. Salah satu insiden yang pernah terjadi adalah kebocoran plafon akibat hujan deras, yang terjadi tepat saat kedatangan penumpang (landing) yang disamapikan oleh personel *Terminal Service Officer* (TSO). Kondisi tersebut mengakibatkan terganggunya alur pergerakan penumpang karena area yang semestinya digunakan menjadi tidak dapat dilewati.

Gangguan ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang, tetapi juga berpotensi menurunkan citra pelayanan bandara secara keseluruhan. Untuk mengatasi situasi tersebut, personel segera melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait, seperti *Airport Operation Control Center* (AOCC) dan *Passenger Service Supervisor* (PSS), guna melakukan penanganan darurat dan pengalihan arus penumpang ke jalur alternatif. Tindakan cepat ini bertujuan untuk meminimalkan dampak operasional serta menjaga keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa bandara. Kejadian ini menunjukkan pentingnya deteksi dini terhadap potensi risiko infrastruktur serta perlunya evaluasi rutin terhadap kondisi fasilitas bandara.

Selain itu terdapat pula pada area uang tunggu atau *waiting room* merupakan area yang sangat vital dalam pelayanan di bandar udara. Area ini digunakan oleh penumpang untuk menunggu jadwal keberangkatan pesawat, sehingga kenyamanan dan kelayakan fasilitas di dalamnya sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan bandara. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, ditemukan adanya permasalahan pada fasilitas ruang tunggu, khususnya terkait dengan kondisi atap yang mengalami kebocoran saat terjadi hujan.

Kebocoran di area ruang tunggu menyebabkan munculnya genangan air di lantai, yang tidak hanya mengganggu kenyamanan penumpang, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan, seperti tergelincirnya penumpang atau kerusakan pada peralatan elektronik yang berada di area tersebut. Situasi ini dapat memperburuk citra pelayanan bandar udara, terutama apabila tidak segera ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.

Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) yang bertugas memiliki tanggung jawab untuk segera merespons kondisi tersebut dengan melakukan pelaporan kepada unit teknis dan memastikan area terdampak diberi tanda peringatan agar tidak membahayakan pengguna jasa. Selain itu, langkah pencegahan seperti penempatan ember atau kain pel sementara sering kali dilakukan sebagai solusi awal sambil menunggu perbaikan struktural dari bagian pemeliharaan fasilitas.

Kondisi ruang tunggu yang bocor menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur bandara, khususnya sistem atap dan drainase internal. Pemeliharaan berkala serta inspeksi fasilitas sebelum musim hujan menjadi langkah penting agar kebocoran serupa tidak kembali terjadi. Hal ini sejalan dengan komitmen penyelenggara bandar udara dalam memberikan layanan yang aman dan nyaman bagi seluruh penumpang selama berada di lingkungan bandara.

c. Mesin *self self check-in* yang mati atau *error*

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

Salah satu permasalahan teknis yang sering ditemui di area terminal keberangkatan adalah tidak berfungsinya mesin *self check-in*. Mesin ini merupakan fasilitas penting yang disediakan untuk mempermudah penumpang dalam melakukan proses *check-in* secara mandiri tanpa harus melalui konter pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya, tidak jarang ditemukan kondisi di mana mesin *self check-in* mengalami gangguan teknis yang berdampak pada kelancaran operasional pelayanan.

Gangguan yang terjadi pada mesin *self check-in* dapat berupa kondisi layar yang tidak menyala, sistem yang mengalami error, atau mesin yang tidak merespons saat digunakan oleh penumpang. Dalam beberapa kasus, mesin juga gagal dalam membaca data identitas penumpang maupun dalam mencetak boarding pass. Permasalahan ini tidak hanya menghambat proses *check-in* mandiri, tetapi juga berpotensi menimbulkan antrean dan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa, terutama pada waktu-waktu dengan intensitas penerbangan yang tinggi.

Petugas Tim *Terminal Service Officer* (TSO) yang bertugas di lapangan memiliki tanggung jawab untuk segera mengidentifikasi dan melaporkan kendala tersebut kepada unit terkait, khususnya teknisi bandar udara. Prosedur pelaporan dan penanganan dilakukan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku, guna memastikan mesin *self check-in* dapat kembali berfungsi dengan normal dan tidak mengganggu alur pelayanan kepada penumpang.

Dengan demikian, keberadaan mesin *self check-in* yang dalam kondisi optimal menjadi bagian penting dalam menunjang pelayanan prima di bandara. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan secara berkala serta respons yang cepat terhadap laporan kerusakan agar fungsi dari fasilitas ini tetap berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan awal pengadaannya.

Berdasarkan beberapa kendala yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa Tim *Terminal Service Officer* (TSO) menghadapi tantangan yang cukup kompleks dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan di area terminal. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keandalan fasilitas dan koordinasi lintas unit sangat menentukan keberhasilan pelayanan prima di lingkungan bandara.

Hasil penelitian ini didukung oleh temuan dari Danang Indrawan dan Dewantari (2023), yang menyatakan bahwa kinerja petugas *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sejalan dengan SOP. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pengawasan fasilitas dilakukan secara rutin dan pelaporan hasil inspeksi menjadi bahan evaluasi kebijakan yang menunjukkan bahwa kinerja operasional didasarkan dan tervalidasi melalui kesesuaian pelaksanaan terhadap SOP.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan Ramadhan & Haryati (2023), yang mengungkap beberapa kendala operasional pada pihak TSO di sisi darat, seperti minimnya petugas kebersihan, kekurangan *trolley man*, hingga kurang tegasnya personel Avsec terhadap pedagang kaki lima. Kondisi ini mencerminkan bahwa kinerja inspeksi *Terminal Service Officer* (TSO) tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga kuatnya dukungan sumber daya dan koordinasi antardivisi.

3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Tim *Terminal Service Officer* dalam inspeksi fasilitas terminal Bandar Udara Adi Soemarmo

Upaya mengatasi berbagai kendala maupun hambatan yang dialami oleh tim *Terminal Service Officer* (TSO) merupakan bagian dari kontribusi unit tersebut dalam mendukung kualitas pelayanan terhadap penumpang di Bandar Udara. Tindakan yang dilakukan oleh tim *Terminal Service Officer* (TSO) selama proses inspeksi mencakup penerapan prosedur operasional yang telah ditetapkan serta tindakan bedasarkan inisiatif dalam menghadapi situasi di lapangan. Pelaksanaan pengawasan area terminal di Bandar Udara dilaksanakan dengan mengacu kepada *Standar Operasional Prosedu* (SOP) yang berlaku.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis memperoleh gambaran bahwa penyelesaian terhadap kendala atau hambatan melalui dua pendekatan, yaitu dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan mengandalkan inisiatif personel dalam menghadapi kendala diluar ketentuan prosedural. Dalam hal ini tim *Terminal Service Officer* (TSO) mencerminkan dedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa Bandar Udara.

Upaya perbaikan untuk meningkatkan kinerja Tim *Terminal Service Officer* dalam inspeksi fasilitas terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut.

a. Berkoordinasi dengan unit terkait

Tim *Terminal Service Officer* (TSO) dalam menjalankan tugas inspeksi dan pemeliharaan fasilitas terminal Bandar Udara Adi Soemarmo perlu melakukan koordinasi yang efektif dengan berbagai unit terkait guna mendukung kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang. Koordinasi tersbut meliputi pelaporan hasil inspeksi secara rutin kepada unit pemeliharaan agar fasilitas dapat segera ditangani. Selain itu, tim *Terminal Service Operation* (TSO) juga harus berkomunikasi dengan unit keamanan (*Avsec*) untuk memastikan prosedur pengamanan terpenuhi selama inspeksi, terutama di area terbatas. Koordinasi dengan unit operasi bandara sangat penting agar jadwal inspeksi tidak mengganggu aktivitas penerbangan dan pelayanan penumpang.

Kemudian tim *Terminal Service Operation* (TSO) perlu melaporkan hasil inspeksi kepada manajemen terminal untuk mendapatkan arahan terkait prioritas perbaikan fasilitas. Di dalam tim sendiri, koordinasi internal melalui *briefing* sebelum dan sesudah inspeksi juga diperlukan agar pembagian tugas berjalan efektif dan hambatan dapat segera diatasi.

Dengan menerapkan komunikasi yang jelas, pemanfaatan teknologi informasi, serta pertemuan koordinasi rutin, tim *Terminal Service Officer* (TSO) dapat meningkatkan kinerja inspeksi dan pemeliharaan fasilitas terminal secara optimal, sehingga mendukung keamanan, kenyamanan dan kelancaran pelayanan di Bandar Udara Adi Soemarmo.

b. Pelaporan hasil inspeksi

Pelaporan hasil inspeksi termasuk dalam upaya penting untuk meningkatkan kinerja Tim *Terminal Service Officer* (TSO). Melalui pelaporan yang sistematis dan terstruktur, *Terminal Service Officer* (TSO) dapat mendokumentasikan kondisi fasilitas terminal secara akurat, mengidentifikasi kerusakan atau kendala yang ditemukan selama inspeksi, serta memastikan tindak lanjut perbaikan dilakukan oleh unit terkait.

Pelaporan ini tidak hanya menjadi alat komunikasi internal antar unit, tetapi juga sebagai bahan evaluasi kinerja dan dasar pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas terminal. Dengan adanya laporan yang lengkap dan tepat waktu, koordinasi antar unit dapat berjalan lebih efektif sehingga permasalahan fasilitas dapat segera ditangani, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa bandara. Oleh karena itu, pelaporan hasil inspeksi merupakan bagian integral dari proses pengawasan yang mendukung peningkatan kinerja Tim *Terminal Service Officer* (TSO) secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan pada jurnal *The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image* (2023), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bandara, termasuk efisiensi proses, kebersihan, waktu tunggu, dan sikap staf, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang dan citra Bandar Udara. Dengan demikian, pelaksanaan inspeksi dan pengecekan fasilitas oleh Tim *Terminal Service Officer* (TSO) di Bandar Udara Adi Soemarmo tidak hanya memenuhi SOP, tetapi juga merupakan bagian krusial dalam mewujudkan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa.

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol. 23 No. 8 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
ISSN : 3025-9495

Kesimpulan

Berdasarkanihasil penelitian yangidiperoleh peneliti denganimenggunakan metode observasi, wawancara, iserta dokumentasiidi dapatkan kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kinerja tim Termninal Service Officer (TSO) dalam melaksanakan inspeksi fasilitas terminal mencakup pemastian bahwa seluruh fasilitas di terminal Bandar Udara beroperasional secara optimal. Kinerja tim Termninal Service Officer (TSO) sesuai denganiStandar Operasional Prosedur (SOP) iyang ditetapkan. Hal ini terlihat dari koordinasi antara anggota tim serta konsistensi pelaksanaan inspeksi di terminal Bandar Udara.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inspeksi terminal di bandara, Tim Terminal Service Officer (TSO) masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas. Kendala-kendala tersebut mencakup eskalator yang mati pada jam operasional, mesin self check-in error, serta terjadi kebocoran di area keberangkan dan kedatangan. Keberhasilan pelaksanaan inspeksi oleh TSO sangat dipengaruhi oleh kecepatan penanganan temuan dan koordinasi lintas unit. Diperlukan mekanisme respons yang lebih tanggap, sistem pelaporan yang efisien, serta dukungan teknis yang siap siaga agar kendala-kendala tersebut tidak mengganggu standar pelayanan terminal bandara.
3. Upaya-upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja tim Termninal Service Officer (TSO) yaitu penguatan koordinasi antar unit kerja dan optimalisasi pencatatan laporan hasil inspeksi. Koordinasi yang baik antar unit memungkinkan tindak lanjut atas temuan di lapangan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran, sehingga gangguan operasional dapat diminimalkan. Sementara itu, pencatatan laporan yang sistematis dan terdokumentasi dengan baik menjadi landasan penting bagi proses monitoring, evaluasi, serta pengambilan keputusan. Laporan yang akurat tidak hanya membantu dalam penelusuran riwayat kendala, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan perbaikan fasilitas secara berkelanjutan. Kinerja tim TSO akan lebih optimal apabila didukung oleh mekanisme koordinasi yang efektif serta sistem pencatatan laporan yang tertib dan konsisten, sebagaiibagian integral dariimanajemen pelayanan terminal yang profesional dan responsif.

Daftar Pustaka

[1] Agus, U., Yudi, A., Budi, H., & Anton, M.J. (2023) The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. MDPI Journals. Vol.7. No.4.

[2] Ahmad, Jabiru, A.,K. (2024) Efektivitas Kinerja Karyawan: Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Deskripsi Pekerjaan PT Kreasiboga Primatama. Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika. Vol.1. No.3.

[3] Anggraeni, L., & Saragih, R (2019). Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah the Effect of Teamwork on Employee Work Productivity on Pt. Pln (Persero) Central Java Transmission. E-Proceeding of Management, 6(1), 1163-1170

[4] Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta : Prenadamedia Group

[5] Direktorat Jendral Perhubungan Udara, (2005). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005. Departemen Perhubungan RI, Jakarta

[6] Fahmi, Irham. (2010). Manajemen Kinerja. Bandung: Alfabeta.

[7] Geraldi, Diesandro Joshua. (2024). Pengawasan Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Fasilitas Landside Di Bandara Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

[8] Ilham, R., & Eny.S.H. (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. Student Research Journal. Vol. 1. Nomor 4.

[9] Indrawan, D., & 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), 47–56.

ISSN : 3025-9495

[10] International Civil Aviation Organization. (1994). Annex 14 To The Convetion On Internation Civil Aviation: Aerodromes

[11] Jesus, De Soares, G.D.P., & Astutik Putri, S. (2023). Analisis Kinerja Petugas Termnial Service Officer (TSO) Terhadap Pnegawasan Fasilitas PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen. Vol:1. No. 3.

[12] KBBI. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, Diakses Tanggal 20 Desember 2024, Dari https://www.kbbi.web.id/inspeksi

[13] Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Jakarta: Kementrian Perhubungan

[14] Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara. Jakarta: Kementrian Perhubungan

[15] Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2022). Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 47 Tahun 2022 Tentang Rencana Induk Bandar Udara Hang Nadim di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Jakarta: Kementrian Perhubungan

[16] Kemetrian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta: Sekertariat Negara

[17] Kemetrian Perhubungan. (2024). Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 2024 Tentang Penetapan Bandar Udara Internasional. Jakarta: Kementrian Perhubungan

[18] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[19] Khana, Irzi, F. & Suprapti, (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Fasilitas Terminal Di Bandar Udara Inetrnasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

[20] Lauren, Morgan., dkk. (2015). The effect of teamwork training on team performance and clinical outcome in elective orthopaedic surgery: a controlled interrupted time series study. BMJ Open. Vol. 5. No.4.

[21] Luthans, F. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th ed.). McGraw-Hill Education.

[22] Muhammad, Zaky. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim Kerja: Sebuah Kajian Teoritis Dan Empiris. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol: 4. No. 1.

[23] Ren, L., dkk. (2024). Impact of implementing checklist management combined with SOP on nursing quality among ENT surgery nurses. Journal risk management and healthcare policy. Volume 18.

[24] Robbi. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah, Makassar

[25] Robbins, S. P., & Coulter, M. (2024). Management (Twelfth). Pearson Education Limited.

[26] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.

[27] Senior B, Swailes S. (2020). The Dimension of Management Team Performance: A Repertory Grid Study. International Journal of Productivity and Performance Management; 53

[28] Shulthoni, Nizar, S. & Fahmi, Fauzia. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Area Ruang Tunggu Bnadar Udara Internasional Juanda Surabaya. Aerospace Enggineering. Vol: 1, No. 1.

[29] Sipayung, S.,M.,N., dkk. (2022). Analisis Peran Gaya Kepemimpinan Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Distributor Material Konstruksi. Management Studies and Entrepreneurship Journal. Vol. 3. No.6.

[30] Sisaye. (2023). Management Control Systems and Organizational Development – New Directions for Managing Work Teams. Leadership and Organization Development Journal; 26: 51 – 61.

[31] Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Dan R&D. Bandung. Alfabeta

[32] Sultan, Maulana, S. & Suprapti. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta.

[33] Wahjono, S.I., Marina, A., Rahim, A.R., Rasulong, I., & Yani, Tri I.I. 2020. Perilaku Organisasi Di Era Revolusi Industri 4.0. Depok: PT.RajaGrafindo Persada

[34] Widyaswari, R. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kerjasama Tim. Jurnal Administrasi Bisnis, 28–37.

[35] Wulansari, Putri. & Musslifah, A.R. (2024). Pengaruh Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan. Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan, Vol: 2. No. 3