
ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DI BANDAR UDARA DEPATI AMIR PANGKAL PINANG

Anjeli Pratiwi¹, Annike Resty Putrie²

¹ Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, 191009443@students.sttkd.ac.id

² Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, annike.resty@sttkd.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 16 Maret 2023

Received in revised form 8 April 2023

Accepted 8 Mei 2023

Available Online 15 Mei 2023

ABSTRACT

The constraints and work overload of terminal inspection service (TIS) unit officers working at Depati Amir Pangkal Pinang Airport. Terminal inspection service (TIS) unit officers play an important role in providing and prioritizing effective and stable services to airport service users, especially in monitoring, checking, maintaining, and handling facilities in the airport terminal area. The research was conducted at Depati Amir Pangkal Pinang Airport, this type of research used qualitative method. Secondary and primary data sources are used in the data in this study. Data collection techniques used in this study also used observation, interviews and documentation. From the results of this study we can conclude as follows: Information. Data collection techniques used in this study also used observation, interviews and documentation. From the results of this study we can conclude as follows: That terminal inspection service (TIS) unit officers at Depati Amir Airport have carried out work professionally, but there are constraints and work overload responsibilities by terminal inspection service (TIS) officers such as doing work that is not the duty of the terminal inspection service (TIS) unit, staff shortages and unstable work times that have an impact on employee performance.

Keyword: Airport, terminal inspection service (TIS),s

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kendala dan beban kerja personel Terminal Inspection Service (TIS) yang bekerja di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. Manajer unit Terminal Inspection Services (TIS) berperan penting dalam memberikan dan mengutamakan pelayanan yang efisien dan konsisten kepada pengguna jasa bandar udara. Secara khusus berperan penting dalam pemantauan, pemeriksaan, pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas di kawasan terminal bandara. Penelitian dilakukan di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang miliknya dan metode kualitatif Sumber data untuk penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer. dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebagai hasil dari penyelidikan ini, personel dari pasukan Terminal Inspection Service (TIS) bandara: Depati Amir telah melakukan pekerjaan secara profesional, namun terdapat kendala dan kelebihan beban kerja yang di tanggung oleh petugas *terminal inspection service* (TIS) seperti melakukan pekerjaan yang bukan tugas dari unit *terminal inspection service*(TIS), kekurangan personil dan juga waktu pekerjaan yang tidak stabil sehingga berdampak pada kinerja karyawan.

Kata kunci: Bandar Udara, *terminal inspection service* (TIS), Beban Kerja.

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Angkutan Udara Bandar Udara No. 1 Tahun 2009, bandar udara adalah suatu wilayah darat atau laut dengan batas-batas tertentu yang berfungsi sebagai tempat mendarat dan lepas landas. pesawat udara, serta untuk embarkasi, debarkasi, dan bongkar penumpang. Sebagai titik transshipment antara barang dan moda transportasi. Dilengkapi dengan peralatan keamanan penerbangan, pangkalan dan fasilitas pendukung lainnya, salah satunya pelayanan di bandar udara kepada masyarakat luas yang menggunakan jasa transportasi udara.

Bandar Udara Depati Amir merupakan salah satu jalur lalu lintas utama di wilayah Bangka Belitung. Bandara Depati Amir melayani Penerbangan domestik ke kota-kota besar di Indonesia di Jakarta, Palembang, Batam, dan Tanjung Pandan. Bandara Depati Amir juga mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah Bangka Belitung karena Bandara Depati Amir memiliki aktivitas ekonomi dan sosial yang semakin banyak. Selain mendukung kegiatan sosial dan ekonomi, juga membantu mempermudah kehidupan masyarakat, khususnya bagi pengguna transportasi udara. Bandara Depati Amir jasa kebandarudaraan dan jasa terkait kebandarudaraan.. Selain fasilitas yang memadai di Bandar Udara Depati Amir juga memiliki jasa pelayanan yang cukup baik. Hal tersebut tidak lepas dari tanggung jawab penyedia dan pemeliharaan fasilitas yakni unit *Terminal Inspection Service* (TIS).

Terminal Inspection Service (TIS) PM 178 Tahun 2015 Pasal 5, badan Terminal Inspection Service (TIS) merupakan badan yang berperan sangat penting dalam memberikan dan mengutamakan pelayanan yang nyaman. penumpang terutama dalam pengawasan, pengecekan, perawatan dan penanganan fasilitas yang ada di terminal. Aktivitas dalam penunjang fasilitas di terminal terutama pada saat jam padat serta dalam kebersihan, kelayakan dan ketersediaan fasilitas tidak memenuhi standar maka akan merugikan serta membuat ketidaknyamanan bagi pengguna jasa maupun pengelola di bandar udara. Penyebabnya adalah kurangnya pengawasan, pengecekan, penanganan dan ketersediaan fasilitas. Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) juga tidak terlepas mereka hadapi.

Beban Kerja Menurut Wijaya (2017), beban kerja adalah kelompok atau rangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. . Ketegangan fisik biasanya langsung terlihat J.K. Lambok (Komunikasi Personal, Agustus 20, 2022) menjelaskan bahwa penerimaan *complaint* dari pengguna jasa serta kurangnya koordinasi dengan unit lain, melakukan pekerjaan yang bukan pekerjaan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dan juga kurangnya petugas karena di bagi jam dinasnya sehingga membuat petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) menjadi kewalahan, hal ini merupakan penyebab terjadinya beban kerja yang paling sering dihadapi oleh petugas Depati Amir Pangkal Pinang. Contoh *complaint* yang sering di hadapi oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) ialah mengenai kebersihan fasilitas di toilet dan juga *trolley* berserakan yang bukan pada tempatnya.

Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui:

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat kelebihan beban kerja pada petugas *terminal inspection service* (TIS) di Bandar Udara Depati Amir.
- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat kendala yang sering dihadapi oleh petugas *terminal inspection service* (TIS) di Bandar Udara Depati Amir

2. TINJUAN PUSTAKA

2.1. Bandar Udara

Bandar udara, sebagaimana didefinisikan dalam ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional) Annex 14, adalah setiap Menurut definisi PT (Persero), Bandar Udara Ankasapura adalah bandar udara yang meliputi semua bangunan dan fasilitas yang mewakili tingkat minimum untuk penyediaan lalu lintas udara bagi masyarakat umum. Menurut Undang-Undang Penerbangan Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009, bandar udara adalah wilayah darat dan laut dengan batas-batas yang jelas yang berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendarat pesawat udara, pengeluaran penumpang dan bongkar muat barang, serta berfungsi sebagai tempat pergerakan di dalam dan di antara kendaraan. Fasilitas keselamatan penerbangan, fasilitas dasar dan fasilitas pendukung lainnya .

2.2. Terminal Inspection Service (TIS)

Menurut Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No.PD.01.02/03/2020/0025 Tentang Standard (Persero). *Inspection Service* (TIS) adalah unit pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas pelayanan bandar udara tersedia, berfungsi dan memiliki performa yang baik. Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan petugas yang memiliki tugas melakukan kegiatan operasi terminal di melakukan inspeksi di sisi darat. Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) juga menangani perubahan status penerbangan, melayani permintaan *announce* dari *airlines* dan memberikan pelayanan penyambungan telepon dari *stake holder* maupun dari penelpon luar. Hal tersebut bertujuan untuk melakukan pengawasan fasilitas penunjang layanan operasi serta. *Inspection* diartikan ke bahasa Indonesia adalah inspeksi.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Pemeriksaan adalah pemeriksaan menyeluruh, pemeriksaan langsung terhadap pelaksanaan perintah tugas. Menurut Standard Operating Procedure (SOP) Terminal Inspection Service (TIS), personel Terminal Inspection Service (TIS) dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu: Koordinator Layanan Inspeksi Terminal (TIS), Pengawas Layanan Inspeksi Terminal (TIS), Petugas Layanan Inspeksi Terminal (TIS).

Sesuai instruksi dari pengelola PT Angkasa Pura II (Persero) nomor: PD.01.02/03/2020/0025 Koordinator adalah orang yang bertanggung jawab atas banyak hal dan mengkoordinir tim. Raphael (2001) berpendapat bahwa seorang manajer adalah seseorang yang bertanggung jawab atau karyawan lain yang tidak memiliki seorang manajer yang bertanggung jawab atas mereka. Sesuai instruksi dari pengelola PT Angkasa Pura II (Persero) nomor: PD.01.02/03/2020/0025 tentang Petugas Terminal Inspection Service (TIS) merupakan satuan kerja yang bertugas mengawasi seluruh fasilitas penunjang operasi di wilayah darat. Sesuai instruksi dari pengelola PT Angkasa Pura II (Persero) nomor: PD.01.02/03/2020/0025 tentang Standar Operasional (Persia) Standard Operating Procedures (SOP) merupakan dokumen terkait prosedur yang harus dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan pekerjaan. untuk menyelesaikan Operator garis depan berusaha untuk mencapai hasil kerja yang efektif .

Standar operasional prosedur pada unit *Terminal Inspection Service* (TIS) Angkasa Pura II Menurut Instruksi kerja Hambud (2015) adalah perintah yang membantu seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai dengan instruksi.. Intruksi kerja petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu sebagai berikut:

- 2.2.1 Terminal Inspection Service (TIS) Coordinator Koordinator layanan inspeksi terminal pada petugas Terminal Inspection Service (TIS) adalah sebagai berikut:
 - a) Memastikan pelaksanaan *briefing* dilakukan 15 (lima belas) menit sebelum jam dinas dimulai dan sebelum jam dinas berakhir.
 - b) Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional dan pelaporan terkait pengawasan fasilitas layanan untuk kemudian dilaporkan kepada *assistant manager fungsi service*.
 - c) Melakukan penilaian terhadap kinerja *Terminal Inspection Service* (TIS) *supervisor*.
- 2.2.2 Terminal Inspection Service (TIS) Supervisor. Pengawasan layanan inspeksi terminal pada petugas Terminal Inspection Service (TIS) adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan briefing 15 (lima belas) menit sebelum jam dinas dimulai dan sebelum jam dinas berakhir.
- b) Melakukan pengaturan penempatan posisi *Terminal Inspection Service (TIS) officer*.
- c) Memastikan standar operasional prosedur berjalan optimal.
- d) Melakukan penilaian terhadap kinerja *Terminal Inspection Service (TIS) officer*.
- e) Memastikan petugas pelaksana melakukan pengawasan dan inspeksi fasilitas layanan di gedung terminal penumpang bandarudara.
- f) Memeriksa laporan harian dan membuat rekapitulasi laporan bulanan serta diketahui oleh atasan untuk kemudian disampaikan kepada unit terkait atas permasalahan yang belum di tindak lanjuti.
- g) Laporan bulanan dibuat dengan persetujuan assistant manager fungsi service dan dapat diserahkan kepada unit *service quality* atau unit yang bertugas melakukan pemastian kualitas pelayanan kantor cabang dan kantor pusat.

2.2.3 Terminal Inspection Service (TIS) Officer.

Petugas layanan inspeksi terminal di unit *Terminal Inspection Service (TIS)* adalah sebagai berikut:

- a) Mengikuti *briefing* dan pembagian kerja sesuai ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh *supervisor*.
- b) Melaksanakan inspeksi terkait kesiapan dan kondisi fasilitas pelayanan di gedung terminal penumpang.
- c) Melakukan pengawasan kelancaran arus penumpang, bagasi, dan semua fasilitas pelayanan di gedung terminal penumpang.
- d) Berkoordinasi dengan unit terkait apabila ditemukan fasilitas atau penempatan.
- e) Membuat laporan harian hasil temuan kondisi fasilitas:
 - 1) Apabila fasilitas dalam kondisi tidak berfungsi dengan baik, status pada tabel laporan adalah *open*.
 - 2) Melaksanakan pengecekan ulang terhadap kondisi fasilitas yang telah dilaporkan.
 - 3) Apabila fasilitas sudah dalam kondisi baik, maka status pada tabel laporan adalah *closed* dan laporan hilang pada inpeksi berikutnya.
 - 4) Apabila fasilitas masih belum berfungsi dengan baik, maka terminal *inpection officer* melaporkan kembali fasilitas tersebut kepada unit kerja terkait.

2.3 Beban Kerja

Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2011) berpendapat bahwa beban kerja disebabkan oleh tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja yang digunakan seperti tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi karyawan. Menurut Munandari (2011), beban kerja mengacu pada tugas-tugas yang dilakukan tenaga kerja atau karyawan pada saat tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi tenaga kerja. Sedangkan menurut Sunarso dan Kusdi (2010), beban kerja adalah kelompok atau rangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pegawai dalam waktu tertentu. Menurut Munandari (2010), beban kerja memiliki tiga indikator yaitu :

- 2.3.1. Attainable goal, pandangan individu terhadap besarnya tujuan kerja yang ditetapkan untuk melakukan pekerjaan dalam waktu tertentu. Ketika karyawan berpikir bahwa tujuan kerjanya tinggi, mereka merasa memiliki beban kerja yang berat atau berat dan sebaliknya
- 2.3.2. Kondisi kerja, pendapat individu tentang kondisi kerja dan menghadapi kejadian tak terduga, seperti B. Lembur di luar batas waktu. Dalam hal ini, karyawan dihadapkan pada pekerjaan yang perlu diselesaikan atau diselesaikan. Jika karyawan berpikir bahwa pekerjaan itu sulit diselesaikan, maka karyawan tersebut bermasalah dan beban kerjanya menjadi berat atau besar dan sebaliknya.
- 2.3.3. Norma kerja, gambaran yang dimiliki orang tentang pekerjaan, misalnya timbul perasaan tentang jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu tertentu. Standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan terkadang memberatkan karyawan karena tidak mengetahui cara mengerjakannya, sebaliknya jika tingkat pekerjaan dapat dipahami dan karyawan merasa mampu melakukannya, maka beban kerja tidak berat atau berat.

2.4 Penelitian Terdahulu

Sri Khairiah (2019) dalam penelitiannya dengan judul “Service (TIS) Standard Operating Procedure (SOP) PT Angkasa Pura II di Terminal 3 Domestik Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Terminal

Inspection Officers Service (TIS) terkait fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa di terminal darat dan pemeliharaan fasilitas pendukung agar pelayanan dapat tetap berfungsi dengan baik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji dan memahami pentingnya individu atau kelompok individu tertentu terhadap masalah sosial dan melibatkan peneliti dalam topik penelitian yang digunakan untuk menganalisis kehidupan, sejarah, perilaku, konsep atau fenomena masalah sosial. Untuk membantu, kami menggunakan metode penelitian kualitatif. . seperti masalah orang. Menurut Sugishirono (2018), metode survei kualitatif adalah metode survei untuk mempelajari keadaan alam, peneliti sebagai sarana utama, metode pengumpulan datanya berbentuk triangular (kombinasi), dan analisis datanya bersifat induktif, obyektif dan kualitatif. Temuan penelitian lebih menekankan relevansi daripada generalisasi. Survei dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 28 Februari 2023. Lokasi penelitian di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. Untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan tersebut, peneliti melakukan observasi di Terminal Inspection Service (TIS). Sumber data yang digunakan peneliti dengan data sekunder dan primer. Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh secara tidak langsung dari peneliti (diperoleh dan dicatat oleh orang lain). yaitu buku, internet, manual, Standard Operating Procedure (SOP) Terminal Inspection Service (TIS) Bandara Depati Amir Pangkal Pinang.

Sedangkan data primer diperoleh karena penulis memperolehnya langsung dari sumbernya melalui observasi lapangan langsung dengan melakukan wawancara terstruktur dengan petugas Terminal Inspection Service (TIS). Observasi adalah proses mengamati informasi yang diperoleh melalui observasi, dimana metode pengumpulan datanya dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang dipelajari. Pengamatan dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga peneliti dapat mengulanginya dalam mengikuti program pelatihan kerja lapangan Supardi (2006).

Menurut Meolong (2011) Dalam metode Dalam hal ini peneliti dan responden secara pribadi meminta informasi secara lisan untuk memperoleh informasi yang dapat memperjelas masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang terjadi dalam bentuk gambar, foto, sketsa, dan lain-lain. Dokumentasi melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendokumentasikan temuan sebagai bahan pendukung temuan penelitian . Kelola dan sajikan data dengan mengumpulkan semua data atau semua data.

Setelah mengumpulkan berbagai data atau informasi, lakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut: Reduksi data, mis. penyederhanaan, terjadi melalui keputusan untuk memusatkan perhatian pada keabsahan data untuk membuat kesimpulan bermakna dengan menyajikan informasi yang sering digunakan dalam materi kualitatif, yaitu. berupa cerita yang berisi informasi dan kesimpulan langkah akhir analisis data dengan mempertimbangkan akhir reduksi data terkait dengan rumusan masalah dalam kaitannya dengan tujuan yang ingin dicapai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai beban kerja pada Depati Amir Pangkal Pinang mencakup beberapa hal yang diteliti oleh peneliti. Peneliti ingin mengetahui mengenai kelebihan beban kerja dan kendala beban kerja pada Depati Amir Pangkal Pinang. Peran petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) juga sangat berperan penting dan sangat diperlukan guna memberikan perhatian khusus terkait pelayanan fasilitas yang tersedia di area terminal bandar udara seperti mengawasi pelayanan fasilitas. Menurut keterangandi berikan Depati Amir Pangkal Pinang, ada beberapa hal yang setiap hari harus di awasi oleh unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu:

- a) Melakukan pengawasan seluruh fasilitas operasional agar selalu berjalan dan digunakan sesuai dengan ketentuan agar pengguna jasa bandar udara aman dan nyaman.
- b) Pengawasan kebersihan terminal.
- c) memastikan fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik.
- d) pengkoordinasian unit lain.
- e) Pengkoordinasian penempatan fasilitas.
- f) melaporkan dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas di bandar udara.

Dasar dilakukan pengawasan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) diatas, berdasarkan *standart operation procedures* (SOP) terkait mengenai pelaksanaan pengawasan Pada kondisi sesungguhnya seluruh tanggung jawab tersebut telah dilaksanakan oleh petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) setiap hari. Hal

Analisis Beban Kerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang (Anjeli Pratiwi)

tersebut harus dilakukan guna untuk mendukung bandar udara melalui penyedia fasilitas dan mitra kerja di wilayah Bandar Udara Depati Amir. Namun ketika melakukan pekerjaan tersebut tidak sedikit terdapat kendala dan beban kerja yang di alami oleh petugas. Kendala yang di alami petugas bandara Depati Amir Pangkal Pinang ialah melakukan pekerjaan dimana pekerjaan tersebut bukanlah tugas dari unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Seperti melakukan pemberesan *trolley*, memperbaiki fasilitas bandar udara seperti memperbaiki area taman bermain anak-anak, dan juga melakukan *announcer* atau menyiarkan informasi di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. Hal itu menyebabkan beban kerja yang di tanggung oleh petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) menyebabkan *work overload* atau kondisi yang di mana kondisi yang terjadi pada lingkungan kerja memberikan tuntunan atau tanggung jawab yang melebihi kemampuan individu seorang pekerja.

Apabila hal tersebut terus terjadi pada petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) pada stabil dan efektif dalam bekerja dan juga akan membuat karyawan tersebut merasakan kelelahan dan *stress* dalam bekerja, dampaknya Jika ini terus berlanjut, akan ada pekerja tersebut melakukan pengunduran diri. Dan dampaknya akan mempengaruhi penumpang atau pengguna jasa bandar udara. Seperti akan banyaknya komplain pada perusahaan karena tidak memberikan kesan yang baik kepada pengguna jasa bandar udara, berkurangnya personil karyawan dan hal ini dapat mempengaruhi performa perusahaan. Over beban kerja yang ditemukan akan membuat tinggi beban kerjanya hal tersebutlah yang membuat karyawan banyak melakukan pengunduran diri. Hasil penelitian ini juga sejalan atau berkaitan dengan penelitian sebelumnya Ali dan Farooq (2014) beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu H. Semakin berat beban kerja maka semakin rendah kinerja pegawai tersebut. pekerja adalah .

Serta menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandar dan Sudarma (2017), penambahan beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja, penambahan beban kerja harus mempertimbangkan empat hal yang berkaitan dengan jam kerja, beban kerja, kecepatan kerja dan kerja keras. Dengan upaya tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan mengurangi beban kerja di perusahaan. Oleh sebab itu peran serta pengaruh koordinasi dan kinerja yang stabil dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa sangatlah penting dan sangat di perlukan guna memberikan kesan dan performa yang baik kepada pengguna jasa bandar udara dan juga selalu untuk memberikan perhatian khusus kepada Amir Pangkal Pinang untuk meningkatkan kinerja yang stabil dan efektif.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Depati Amir, dan penelitian ini di susun dengan cara melakukan observasi dan melakukan wawancara secara langsung pada petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Bandar Udara Depati Amir ialah Bandara ini terletak di kota Pangkal Pinang di provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Bandara Depati Amir dikelola oleh PT Angkasa Pura II, sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang mengoperasikan layanan bandara. Bandara Depati Amir melayani penerbangan domestik ke kota-kota besar di Indonesia, antara lain tujuan di Jakarta, Palembang, dan Batam. Tanjung Pandan. Hal tersebut tidak lepas dari pengawasan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) untuk kenyamanan bagi pengguna jasa.

Wawancara yang Bandara ini terletak di kota Pangkal Pinang di provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Bandara Depati Amir dikelola oleh PT Angkasa Pura II, sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang mengoperasikan layanan bandara. Bandara Depati Amir antara lain melayani penerbangan domestik ke kota-kota besar di Indonesia di Jakarta, Palembang, dan Batam. Depati Amir Pangkal Pinang dapat di peroleh informasi yaitu :

- a) Target yang harus di capai oleh Staf Terminal Inspection Service (TIS) di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang mampu memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada pengguna jasa bandar udara
- b) Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) merasa kurang efektif dalam bekerja apabila harus melakukan pekerjaan yang bukan dari tugas mereka. Karena hal tersebut dapat mengganggu kemaksimalan pekerjaan dari petugas *Terminal Inspection Service* (TIS).
- c) Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada atau Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan Angkasa Pura II.
- d) Kendala yang dihadapi oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu kekurangan personil dalam bekerja, area pengawasan tidak sebanding dengan personil, dan kendala lain ialah melakukan pemberesan *trolley*, memperbaiki fasilitas di bandar udara seperti memperbaiki taman bermain anak-anak, dan juga melakukan *announcer* yang dimana tugas tersebut bukan lah tugas dari unit *Terminal Inspection Service* (TIS).
- e) Gaji yang didapatkan oleh petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) sudah sesuai dengan apa yang dikerjakan).

- f) Fasilitas Di Bandara Depati Amir sesuai prosedur atau standar perusahaan yang ditetapkan SOP perusahaan Angkasa Pura II.
- g) Proses menyelesaikan komplain dengan cara mendengarkan keluhan pengguna jasa, memberikan solusi dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan komplain yang di terima.
- h) Upaya petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam meningkatkan e
- i) fektivitas kerja dengan cara membentuk tim kerja, saling bertukar pikiran dalam bekerja efektivitas kerja. Pengawasan yang di lakukan oleh unit *Terminal Inspection Service* (TIS) sudah sesuai berdasarkan prosedur perusahaan.
- j) Komitmen petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) pada perusahaan adalah bekerja sama dengan sepenuh hati, bersungguh sungguh dalam bekerja, dan setia pada perusahaan.

Dari hasil penelitian ini didapatkan menurut narasumber uraian satu pada pertanyaan pertama mengenai target yang harus dicapai oleh Petugas Terminal Inspection Service (TIS) di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. Tujuannya adalah untuk menciptakan, pekerja Terminal Inspection Service (TIS) harus melakukan pekerjaannya secara stabil dan murah. Untuk melakukan pekerjaan yang stabil dan murah, hal ini tidak lepas dari keterbatasan yang dihadapi petugas unit Terminal Inspection Service (TIS) Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. Jenis kendala yang sering ditemui petugas Terminal Inspection Service (TIS) saat melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, seperti: Hal ini menimbulkan beban kerja tambahan bagi petugas unit Terminal Inspection Service (TIS) di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang karena petugas unit Terminal Inspection Service (TIS) mengalami beban kerja ekstra karena pekerjaannya yang berat dan efisiensi petugas menjadi tidak stabil. Hal ini berdampak pada penumpang atau pengguna jasa bandara, seperti komplain dari penumpang atau pengguna jasa bandara, bahkan berdampak signifikan pada bisnis seperti maskapai penerbangan. B. Mengurangi efisiensi kerja di perusahaan.

Hasil penelitian ini juga sependapat dengan penelitian Ali dan Faroq (2014) sebelumnya atau berhubungan dengan fakta dalam beberapa kasus. Sama halnya dengan hasil penelitian Wulandar dan Sudarma (2017), penambahan beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini dan peneliti sebelumnya, beban kerja sangat membutuhkan perhatian khusus dari pihak perusahaan agar petugas dapat memberikan pelayanan fasilitas kepada pengguna jasa bandara. Layanan Inspeksi Terminal (TIS)) sebagai unit yang dimana petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) inilah yang bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas pelayanan di Bandar Udara Depati Amir tersedia, berfungsi dan memiliki performa yang baik. Hal ini dilakukan berguna untuk mendukung operasional bandar udara melalui penyediaan fasilitas yang nyaman bagi para pengguna jasa dan mitra kerja di wilayah Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang, Bangka.

Berdasarkan hasil analisis beban kerja. Petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) telah melakukan pekerjaannya secara profesional, namun petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) tidak terlepas dari kendala dan kelebihan beban kerja yang dialami. Seperti melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP) hal ini membuat petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) merasakan pekerjaannya berat dan membuat mereka merasa terbebani ketika bekerja. Karena *work overload* dan kekurangan personil ketika melakukan pekerjaan, dan juga waktu yang tidak stabil atau tidak sebanding dengan apa yang di kerjakan, hal ini berdampak pada kinerja petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Sehingga banyaknya komplain yang diterima oleh perusahaan dan membuat performa perusahaan menjadi menurun. Sehingga perlu perhatian khusus kepada petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) untuk meminimalisir kelebihan beban kerja yang di tanggung oleh petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Analisis Beban Kerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang” di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

Berbagai macam kendala yang sering di hadapi oleh Depati Amir Pangkal Pinang. Hasil kesimpulan dari kendala yang sering di hadapi oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) yaitu tentang kekurangan personil di unit *Terminal Inspection Service* (TIS), waktu kerja yang tidak sesuai dan juga melakukan pekerjaan yang di mana pekerjaan ini bukanlah tugas dari unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Seperti melakukan pemberesan *trolley*, memperbaiki fasilitas taman bermain anak-anak, melakukan *announcer* di Bandar Udara Depati Amir. Hal ini dapat menyebabkan kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS)

tidak stabil dan efektif.2. Analisis beban kerja pada. Analisis pada petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam mewujudkan kegiatan operasional sangat lah diperlukan hal ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya yang di alami oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS).

Hal ini supaya permasalahan yang serupa di alami oleh unit *Terminal Inspection Service* (TIS) tidak akan terjadi kembali di kemudian hari. Dengan melakukan analisis ini akan berdampak baik kepada petugas unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dan tidak hanya berdampak kepada petugas, juga akan berdampak baik pada perusahaan, yang mana perusahaan akan memiliki performa yang baik di mata pengguna jasa bandar udara. Dari analisis yang di lakukan terdapat kelebihan beban kerja yang di tanggung oleh beban kerja ini berupa tanggung jawab yang di berikan kepada pekerja yang berlebihan sehingga pekerja merasa keberatan dan terbebani.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Analisis Beban Kerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang”, maka peneliti akan memberikan saran untuk perusahaan penerbangan dan peneliti yang akan datang yaitu

- a) Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan sumber informasi bagi PT. Angkasa Pura II di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang untuk menjaga kualitas dan lebih mengoptimalkan pelayanan atau kinerja *Terminal Inspection Service* (TIS) untuk menjamin kepuasan, kenyamanan dan keamanan di Bandara Depati Amir Pangkal Pinang.
- b) Untuk peneliti selanjutnya. Untuk peneliti masa depan di harapkan untuk menambahkan data yang didapati dengan sedetail mungkin mengenai “Analisis Beban Kerja Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali, S. & Farooqi, Y.A. (2014). Effect Of Work Overload on Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement.
- [2] Annex 14, International Civil Aviation Organization (ICAO).
- [3] Asawalli, A.H. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Standart Operational Procedure (SOP) PT Angkasa Pura II Di Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng.
- [4] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- [5] Khairiah, S. (2019). Pengaruh Manajemen Komplain dan Beban Kerja Terhadap Stres dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Aceh Barat.
- [6] Meolong, L.J. (2018) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [7] Munandar, A.S. (2010). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [8] Munandar, A.S. (2011). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [9] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor SK.1/AU.106/PHB Tahun 1999.
- [10] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 378/TLK/DEPHUB/VIII/85 Tahun 1985.
- [11] Polancik, G. (2009). *Empirical Research Method Poster*. Jakarta.
- [12] Sunarso, dan Kusdi. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar.
- [13] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Supardi, M.D. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Mataram: Yayasan Cerdas Press.
- [15] Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- [16] Wijaya, A. (2017) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.
- [17] Wulandari, K. & Sudarma, K. (2017) Pengaruh Spritualitas Tempat Kerja, Kepemimpinan Spritual, Kelebihan Beban Kerja Pada Kepuasan Kerja.