

**PENGOPTIMALISASIAN APLIKASI *E-CHECKLIST* DALAM UPAYA
PENINGKATAN PENGAWASAN OPERASI TERMINAL DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAIBALI**

Apriani Nora Venisa Purba, Anton Budiarto, Suhanto

Politeknik Penerbangan Surabaya
Email : gilangrestua@gmail.com

Abstrak

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu Bandar Udara di Indonesia yang melayani rute dari dan ke Luar Negeri. Sebagai Bandar Udara yang melayani penerbangan internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali harus meningkatkan mutu dalam pengawasan dan pelayanan penumpang. Perkembangan sistem informasi yang semakin pesat mengakibatkan tingkat pengawasan di terminal bandara semakin di pusatkan. Penelitian menemukan masalah kurang optimalnya pelaporan yang dilakukan oleh personel Terminal Service Officer masih menggunakan sistem manual yang dapat menghambat kelancaran pengawasan operasi terminal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan solusi berupa *peng-upgrade-an* sistem checklist manual menjadi aplikasi e-checklist untuk meningkatkan pengawasan dan pelayanan penumpang. Metode penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan SOP (*Standart Operasional Procedure*) unit *Terminal Service Officer* serta Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor: PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meminimalisir tingkat keterlambatan pelaporan yang terjadi di terminal dengan perlu diadakannya pengoptimalisasian sistem checklist manual dengan aplikasi e-checklist sehingga dapat meningkatkan pengawasan operasi terminal yang berhubungan dengan keamanan, keselamatan, dan pelayanan bagi pengguna terminal Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kata kunci : Optimalisasi *Checklist Manual*, Pengawasan, Pelayanan, *Terminal Service Officer*

Abstract

I Gusti Ngurah Rai Airport Bali is one of airports in Indonesia that serves routes in and out to foreign countries. As an airport that serves international flights, I Gusti Ngurah Rai Airport must improve supervising quality and passenger service. The information system that is growing rapidly cause level of supervision in airport terminals increasingly focused. The research found that Terminal Service Officer personnel done less optimal reporting due to them still using manual system which can inhibit the flow of terminal operation supervising. This research aims to find solutions in the form of checklist manual system update into e-checklist application to improve supervising and services for passenger. This quantitative descriptive research methods uses SOP (Standard Operational Procedure) of Terminal Service Officer unit and Regulation of the Minister of Civil Aviation Number: PM 178 of 2015 concerning Airport Service User Service Standards. The result of this research shows that to minimize late reporting rate which happened in terminal is held an optimization of manual checklist system with e-checklist application so that it can improves terminal operation supervising which are related to security, safety, and services for I Gusti Ngurah Rai Airport Bali terminal user.

Keywords : *Optimization, Supervision, Service, Terminal Service Officer*

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020
ISSN : 2548-8112

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah salah satu Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Sejalan dengan berkembangnya bandar udara di Indonesia melalui *Asean Open Skies* semakin meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandara dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki berdasarkan pada koridor *3S + 1C*, yaitu *Safety, Security, Service, Compliance*.

Seiring dengan peningkatan arus penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, pihak penyelenggara bandar udara dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan bagi penumpang pesawat udara. Salah satu unit di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam memberikan fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan di wilayah sisi darat (*landside*) bandara adalah Unit *Terminal Service Officer (TSO)*.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa identifikasi masalah yaitu, kondisi pelayanan pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang di terminal belum sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang terkait dengan Tingkat Pelayanan (*Level of Service*), proses pencatatan *checklist manual* di terminal kurang maksimal dan belum sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, dan adanya *miss communication* antara *Terminal Service Officer* dan unit divisi yang terkait.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh optimalisasi sistem *checklist manual* dengan aplikasi *e-checklist* sebagai upaya peningkatan proses pencatatan terhadap pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang.

METODE

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Pertama, observasi yang dilakukan langsung di lapangan, di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan April hingga Juni 2019. Kedua, kuesioner yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang berisikan daftar pernyataan tentang masalah yang diteliti kepada para penumpang dan petugas *Terminal Service Officer (TSO)* di terminal Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dengan total jumlah 50 orang. Ketiga adalah studi kepustakaan untuk memperoleh berbagai informasi yang dijadikan sebagai dasar teori dan acuan dalam mengolah data, dengan cara membaca, mempelajari, menelaah dan mengkaji literatur-literatur dari berbagai sumber baik media cetak maupun media elektronik yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data-data tentang optimalisasi sistem *checklist manual* dengan aplikasi *e-checklist* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali khususnya tentang variabel peningkatan pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang.

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Instrument penelitian yang digunakan adalah perhitungan skala likert untuk mengetahui

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020
 ISSN : 2548-8112

pengaruh optimalisasi sistem *checklist manual* dengan aplikasi *e-checklist* sebagai upaya peningkatan proses pencatatan terhadap pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan penelitian kuesioner dimana penulis menggunakan instrumen penelitian skala likert. Dari penelitian kuesioner yang telah diajukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi Nilai Variabel X

Pernyataan	Skor	Nilai (%)	Kategori
X1	181	72,4	SETUJU
X2	101	40,4	TIDAK SETUJU
X3	215	86	SETUJU
X4	166	66,4	SETUJU
X5	166	66,4	SETUJU

Tabel 2 Rekapitulasi Nilai Variabel Y

Pernyataan	Skor	Nilai (%)	Kategori
Y1	192	76,8	SETUJU
Y2	210	84	SETUJU
Y3	181	72,4	SETUJU
Y4	149	59,6	NETRAL
Y5	196	78,4	SETUJU

Langkah selanjutnya untuk menentukan apakah korelasi antara variabel X dan variabel Y maka digunakan rumus koefisien korelasi rank spearman. Langkah pertama adalah menentukan selisih dalam ranking yang akan dihitung dengan menggunakan cara seperti di bawah ini.

Tabel 3 Korelasi Rank

X	Y	Ranking X	Ranking Y	D	d ²
181	192	2	3	-1	1
215	210	1	1	0	0
101	181	5	4	1	1
166	149	3	5	-2	4
166	196	4	2	-2	4
					10

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6.10}{5(5^2-1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6.10}{5(24)}$$

$$r_s = 1 - \frac{60}{120}$$

$$r_s = 1 - 0,5$$

$r_s = 0,5$ (korelasi yang cukup berarti)

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil skor hasil Korelasi 0,5 yang artinya, ada korelasi yang berarti antara variabel X dan variabel Y. Karena hasil yang diperoleh tidak menghasilkan skor negatif, artinya hubungan tersebut positif, yaitu apabila variabel X (Pengoptimalisasian sistem *checklist manual*) meningkat, maka variabel Y (Tingkat pengawasan operasi terminal dan pelayanan terhadap penumpang) juga akan meningkat atau Kegiatan pengawasan dan pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai menjadi lebih optimal.

Berdasarkan hasil observasi dan studi kepustakaan masih banyak ditemukan pelanggaran ataupun kejadian yang tidak sesuai peraturan karena pelaksanaan *monitoring* oleh *Terminal Service Officer* atas tindak perbaikan yang dilakukan oleh

Unit Kerja terkait tidak sesuai dengan kebutuhan. Dengan pengoptimalisasian manual *checklist* menjadi *e-checklist*, pelaporan yang berkaitan dengan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan penumpang akan lebih cepat ditangani. Hasil kuesioner juga memperlihatkan adanya korelasi yang tinggi dan kuat antara variabel X (Pengoptimalisasian sistem *checklist* manual) dan variabel Y (Tingkat pengawasan operasi terminal dan pelayanan terhadap penumpang) artinya apabila sistem *checklist* manual dioptimalisasikan menggunakan sistem *e-checklist* maka tingkat pengawasan operasi terminal dan pelayanan terhadap penumpang akan meningkat.

Sistem aplikasi *e-checklist* ini menggunakan sistem pelaporan secara *real time* dengan menggunakan *scanning* pada *barcode* yang sudah terletak pada setiap lokasi atau fasilitas yang telah ditentukan untuk proses pengawasan dalam melakukan pengecekan sarana dan prasana yang ada di bandara. Pada aplikasi *e-checklist* ini personel Dengan adanya sistem aplikasi *e-checklist* ini, personel *Terminal Service Officer* dapat melakukan pelaporan secara sistematis dan unit terkait juga dapat mengetahui kondisi yang ada di lapangan sehingga dapat melakukan tindak perbaikan ataupun penanganan dengan cepat..

PENUTUP

Simpulan

1. Tingkat pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang di terminal Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dinyatakan belum sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) dari unit *Terminal Service Officer* dan Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor: PM
- 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
2. Kesimpulan dari data yang di peroleh yaitu sebesar 0,5 yang memiliki korelasi cukup berarti antar hubungan variabel X dan variabel Y. Apabila Variabel X (Optimalisasi sistem *checklist* manual) meningkat, maka Variabel Y (Tingkat pengawasan operasi terminal dan pelayanan penumpang) juga akan meningkat Maka, berdasarkan hasil analisa dalam pelaksanaan kuisisioner pada bab 4 dengan melakukan optimalisasi *checklist* manual menjadi sistem aplikasi *e-checklist* sangat dibutuhkan untuk mencegah terulangnya kembalinya kesalahan, penyimpangan, dan hambatan dalam pengawasan operasi terminal sehingga tugas utama dan tugas operasional yang dilakukan oleh personal Terminal Service Officer dapat berjalan dengan sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*).
3. Pengoptimalisasian berupa *upgrade-an* sistem pelaporan dengan menggunakan *checklist manual* menjadi sistem dalam bentuk aplikasi yang bernama *e-checklist* dinilai lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan, kemudahan, kenyamanan dan keamanan, penumpang. Mengingat area terminal internasional dan domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang sangat luas dengan melakukan optimalisasi sistem pelaporan dapat membantu pengawasan dan keamanan area terminal bandara, memberikan manfaat dimasa yang akan datang serta mencegah yang dapat memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020

ISSN : 2548-8112

tugas yang dilakukan dapat diatasi dengan cepat, sehingga pelaksanaan yang dilaksanakan sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*) dan Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor: PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Saran

Dibutuhkan peningkatan kinerja *Terminal Service Officer* dalam mengatur pergerakan atau flow penumpang diharapkan untuk sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) agar meningkatkan pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan melakukan peng-*upgrade*-an sistem pelaporan menggunakan aplikasi *e-checklist*., dengan harapan hal ini akan berdampak besar pada pelayanan terhadap penumpang serta kinerja personel *Terminal Service Officer* dikarenakan dapat memudahkan dan mempercepat pengerjaan laporan dengan unit terkait dalam melakukan pengawasan operasi di terminal domestic maupun terminal internasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] ICAO. *Annex 14, Volume I Aerodrome Design and Operations*. Montreal: International Civil Aviation Organization. 2009.
- [2] Djaali. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama. 2008.
- [3] Earl P. Strong. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, edisi revisi cetakan 1*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- [4] Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE UGM. 2017.
- [5] Hasan, M. Iqbal. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2002.
- [6] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 39 Tahun 2015 tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 139 Volume 1 Bandar Udara (*Aerodromes*). 2015.
- [7] Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1988.
- [8] Patton, M. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park: Sage Psikologi Sosial Vol.1, No.32-47. 1990.
- [9] Poerwandari, E. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. 1998.
- [10] Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. 2005.
- [11] Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP 91/V/2007 Tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara Pasal 2. 2007.

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020

ISSN : 2548-8112

- [12] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- [13] Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta. 2015.
- [14] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- [15] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- [16] Singarimbun, Masri. *Pengantar Jurnalistik Seputar Organisasi, Produk dan Kode Etik*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendikia. 2004.
- [17] Suhandang, Kustadi. *Pengantar Jurnalistik Seputar Organisasi, Produk dan Kode Etik*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendikia. 2004.
- [18] SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara. 1999.
- [19] Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (*Level of Service*). 1999.
- [20] Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP 91/V/2007 Tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara Pasal 2. 2007.
- [21] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 132 tahun 2015 pasal 2 tentang *Penyelenggaraan Terminal Penumpang*
- [22] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*
- [23] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara*
- [24] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 80 Tahun 2017, tentang *Program Keamanan Penerbangan Nasional*
- [25] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015, tentang *Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*
- [26] Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2013.
- [27] Terry, G.R. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Yogyakarta: Bumi Aksara. 2001.
- [28] Undang-Undang Penerbangan nomor 1 tahun 2009 tentang *Kebandarudaraan*