

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Analisa

Menurut Sugiyono (2019), analisa adalah proses mencari, menyusun secara sistematis, serta mengolah data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami dan dapat ditarik suatu kesimpulan. Dan menurut oleong (2018), analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang diperoleh. Analisa adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, mengelompokkan, menafsirkan, dan mengevaluasi data sehingga menghasilkan informasi yang bermakna serta menjadi dasar dalam menarik kesimpulan dan memecahkan suatu permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, analisa digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pengawasan fasilitas *landside* oleh Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2. Kepatuhan

Menurut Soekanto (2019), kepatuhan adalah sikap atau perilaku seseorang dalam menaati dan melaksanakan aturan, norma, atau ketentuan yang berlaku sebagai bentuk kesadaran terhadap kewajiban yang harus dipenuhi. Dan Menurut Robbins dan Judge (2017), kepatuhan merupakan perilaku individu yang mengikuti perintah, kebijakan, prosedur, atau standar yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kepatuhan adalah perilaku atau tindakan individu maupun organisasi dalam menaati, melaksanakan, dan mematuhi aturan, standar, prosedur, atau kebijakan yang telah ditetapkan secara konsisten guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, kepatuhan diartikan sebagai tingkat kesesuaian pelaksanaan pengawasan fasilitas

landside oleh Terminal Inspection Service (TIS) dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023.

3. Pengawasan

Menurut Sondang P. Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan terhadap seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin bahwa pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan tidak menyimpang dari tujuan organisasi dan apabila ditemukan penyimpangan dapat segera dilakukan tindakan perbaikan. Oleh karena itu, dan menurut Handoko (2003) menyatakan bahwa pengawasan merupakan proses untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan Hal ini terkait erat dengan kemampuan pimpinan dalam mengarahkan dan mengendalikan organisasi agar berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara optimal

4. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh organisasi atau penyedia jasa untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa. Keberadaan fasilitas yang memadai berperan penting dalam menciptakan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, fasilitas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap suatu organisasi (Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Dan menurut (Kotler & Keller, 2016). fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam menerima pelayanan.

5. Daerah Sisi Darat (*Landside*)

Daerah sisi darat (*landside*) adalah bagian bandar udara yang digunakan untuk melayani aktivitas penumpang, pengunjung, dan kendaraan darat sebelum memasuki atau setelah keluar dari area sisi udara (*airside*), yang meliputi terminal penumpang, area parkir, jalan akses, fasilitas informasi,

dan fasilitas penunjang lainnya (Sartono, Dewanti, & Rahman, 2018). Menurut Sartono, Dewanti, dan Rahman (2018), sisi darat bandar udara merupakan area yang digunakan untuk melayani perpindahan penumpang dan barang antara transportasi darat dan transportasi udara.

6. *Terminal Inspection Services*

Terminal Inspection Service (TIS) adalah unit kerja di bandar udara yang bertugas melakukan pengawasan, inspeksi, pengecekan, dan pemantauan terhadap fasilitas terminal serta fasilitas *landside* guna memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik, aman, bersih, nyaman, dan siap digunakan oleh pengguna jasa bandar udara. TIS juga bertanggung jawab untuk melaporkan dan menindaklanjuti setiap kerusakan atau ketidaksesuaian fasilitas agar standar pelayanan bandar udara tetap terjaga

Menurut Annisa (2019), *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit yang bertugas melaksanakan pelayanan pengawasan dan inspeksi terhadap fasilitas penunjang operasional bandar udara guna menjaga kesiapan operasional, kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna jasa.

7. Bandar Udara

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra maupun antarmoda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya). (Perhubungan 2009). Bandar udara memiliki fasilitas yang dirancang untuk mendukung operasi pesawat udara, penumpang, dan barang (Sartono, Dewanti, & Rahman, 2018) dan Menurut ICAO (2022), bandar udara merupakan area tertentu di daratan atau perairan yang digunakan untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara.

8. Standard Operational Procedure (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi tahapan-tahapan kerja yang harus dilaksanakan secara konsisten oleh setiap personel dalam suatu organisasi. SOP bertujuan untuk menciptakan keseragaman pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efisiensi

dan efektivitas kerja, meminimalkan kesalahan, serta memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, organisasi dapat menjaga kualitas pelayanan dan kinerja secara berkelanjutan. Dan Selain itu, Mahesa, Karnati, dan Ahmad (2024) menjelaskan bahwa implementasi SOP dilakukan sebagai pedoman kerja yang mendukung efisiensi, konsistensi, meminimalkan kesalahan, membantu penyelesaian masalah, serta memberikan kejelasan dalam pelaksanaan pekerjaan.

9. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa melalui pemberian layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses penyampaian layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan citra organisasi Dirgantara, I. (2017). dan menurut Khatimah, G. K., Cokki, & Helmi, M. (2024) Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui keandalan dalam memberikan layanan, daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna, jaminan atas kualitas layanan, empati kepada pengguna jasa, serta tersedianya bukti fisik yang mendukung pelayanan tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

10. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan penumpang merupakan tingkat kemampuan penyelenggara jasa bandar udara dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kelancaran, ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, serta kemampuan

personel dalam memberikan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bandar udara (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015) dan Menurut konsep *Level of Service (LoS)* yang digunakan dalam kebandarudaraan, tingkat pelayanan penumpang merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa berdasarkan aspek keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan selama berada di bandar udara.

11. Koordinasi Antar Unit

Koordinasi antar unit merupakan proses penyelarasan dan pengintegrasian aktivitas yang dilakukan oleh berbagai unit kerja dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi diperlukan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif, menghindari duplikasi pekerjaan, memperlancar komunikasi, serta mempercepat penyelesaian permasalahan yang muncul dalam operasional organisasi. Dalam lingkungan bandar udara, koordinasi antar unit sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa (Hasibuan, 2019).

Menurut Handayani (1996), koordinasi adalah usaha yang dilakukan untuk menyatukan kegiatan-kegiatan dari berbagai unit organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sementara itu, Hasibuan (2019) menjelaskan bahwa koordinasi merupakan kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan menyelaraskan pekerjaan agar terdapat kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

12. Undang Undang No. 1 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan merupakan landasan hukum penyelenggaraan penerbangan di Indonesia yang mengatur berbagai aspek penerbangan, mulai dari kebandarudaraan, keselamatan dan keamanan penerbangan, angkutan udara, navigasi penerbangan, hingga pelayanan kepada pengguna jasa. Undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan sistem penerbangan yang selamat, aman,

nyaman, tertib, dan efisien guna mendukung pembangunan nasional serta meningkatkan pelayanan transportasi udara kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 344 Ayat (2), penyelenggara bandar udara berkewajiban menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan.

13. Peraturan Menteri 41 Tahun 2023

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara merupakan regulasi yang mengatur standar pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara bandar udara dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara. Standar pelayanan tersebut mencakup pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, serta area kargo dan pos. Regulasi ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan bandar udara yang aman, nyaman, tertib, dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023). Dalam Peraturan Menteri yaitu PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara dalam pasal 3 tertulis bahwa pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang, dan pos yang terdiri atas penyediaan dan/atau pengembangan terhadap fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo, pos.

B. Penelitian terdahulu Yang Relevan

Tabel I. Kajian Penelitian yang Relevan

NO	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relenvasi	
					Persamaan	Perbedaan
1.	Nurellyna Marhani dan Faiz Albana	2023	Analisis Sistem Pengawasan Fasilitas dari Unit Tata Terminal di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan	Penelitian ini mengkaji hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengawasan fasilitas Unit Tata Terminal dilakukan secara berkala. Namun, penelitian menemukan bahwa ada kendala dalam koordinasi antar unit yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kualitas pelayanan	Kedua penelitian sama-sama membahas pengawasan fasilitas <i>landside</i> di bandara serta menyoroti adanya kendala dalam pelaksanaannya, khususnya terkait efektivitas pengawasan dan koordinasi antar unit.	Penelitian tersebut berfokus terhadap sistem pengawasan oleh Unit Tata Terminal secara umum, sedangkan penelitianmu menitik beratkan terhadap kajian implementasi PM 41 Tahun 2023 oleh Unit TIS serta kesesuaiannya dengan regulasi yang berlaku.

				yang lebih baik.		
2	De Jesus G.D.P.S dan Putri S.	2023	Analisis Kinerja Petugas Pelayanan Terminal (TSO) terhadap Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang	Dalam penelitian ini, TSO berfungsi dengan baik dalam mengawasi fasilitas Bandar Udara El Tari Kupang. Kurangnya koordinasi antar unit dan fasilitas adalah masalah yang harus diperbaiki.	Kedua penelitian sama-sama membahas pengawasan fasilitas bandara serta menemukan kendala berupa kurangnya koordinasi antar unit dan perlunya perbaikan fasilitas.	Penelitian tersebut berfokus terhadap kinerja TSO di Bandara El Tari Kupang, sedangkan penelitianmu berfokus terhadap implementasi PM 41 Tahun 2023 oleh Unit TIS dalam pengawasan fasilitas <i>landside</i> di Bandara Radin Inten II Lampung.
3.	Rahimudin	2023	Peran Unit Pengawasan Terminal dalam Pelaksanaan Pengawasan	Meneliti peran TIS dalam pengawasan fasilitas <i>landside</i> di Bandar Udara	Fokus kedua penelitian adalah fungsi Unit (TIS) dalam	Penelitian tersebut berfokus pada peran TIS dalam pengawasan

			Fasilitas Bawah Tanah di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya	Tjilik Riwut. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pengawasan terhadap fasilitas keberangkatan dan kedatangan.	pengawasan fasilitas.	fasilitas keberangkatan dan kedatangan, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi PM 41 Tahun 2023 serta permasalahan dalam pengawasan fasilitas <i>landside</i> di Bandara Radin Inten II Lampung.
4	Ardhika Devantara dan Hodi Hodi	2024	Peran Petugas Layanan TSO dalam Pengawasan Fasilitas di Sisi Darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Fokus penelitian ini adalah pengawasan di sisi darat Bandar Udara Ngurah Rai Bali, di mana TIS bertanggung jawab atas kebersihan, kelayakan,	Penelitian ini berfokus pada pengawasan fasilitas <i>landside</i> oleh Unit TIS, yang dilakukan untuk memastikan kebersihan, kelayakan, dan keamanan fasilitas bandara.	Penelitian tersebut berfokus pada pengawasan fasilitas di Bandara Ngurah Rai Bali, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi PM 41 Tahun 2023 dan

				dan keamanan fasilitas		permasalahan pengawasan fasilitas di Bandara Radin Inten II Lampung.
5.	Rafly Aditya Rahman	2025	Analisis Fungsi Unit Pengawasan TIS Dalam Pelaksanaan Pengawasan Fasilitas <i>Landside</i> Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit TIS secara teratur mengawasi fasilitas di lapangan. Namun sepenuhnya optimal.	Fokus kedua penelitian adalah pengawasan fasilitas <i>landside</i> oleh Unit TIS dan kendala dalam pelaksanaannya.	Penelitian tersebut berfokus pada pelaksanaan pengawasan secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi PM 41 Tahun 2023 serta permasalahan yang terjadi di Bandara Radin Inten II Lampung.

Sumber : Penulis 2026