

**ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS
LANDSIDE OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION*
SERVICE BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II
LAMPUNG**

PROYEK AKHIR

Oleh:

TAZKIA AZ-ZAHRA

NIT 55242330006



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

2026

**ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS
LANDSIDE OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION*
SERVICE BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II
LAMPUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk menempuh Mata Kuliah Proyek Akhir pada
Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga
Politeknik Penerbangan Palembang

Oleh:

TAZKIA AZ-ZAHRA

NIT 55242330006



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

2026

ABSTRAK

ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

TAZKIA AZ-ZAHRA

NIT.55242330006

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti adanya gangguan pada fasilitas tertentu serta belum optimalnya pemanfaatan sarana pendukung pengawasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh personel unit *Terminal Inspection Service* (TIS) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengawasan fasilitas *landside*. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa personel unit TIS telah melaksanakan pengawasan melalui inspeksi terjadwal, patroli area, pemantauan kondisi fasilitas, serta koordinasi dengan unit terkait dalam menindaklanjuti berbagai temuan di lapangan. Namun demikian, pelaksanaan pengawasan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain gangguan pada fasilitas, keterbatasan cakupan teknologi pengawasan, lambatnya proses tindak lanjut perbaikan, serta jumlah personel yang belum sebanding dengan luas area pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pemanfaatan teknologi, peningkatan koordinasi antarunit, dan percepatan penanganan kerusakan fasilitas guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kenyamanan pengguna jasa bandar udara.

Kata Kunci : Bandar Udara, Fasilitas, *Landside*, PM 41 Tahun 2023, Pengawasan, *Terminal Inspection Services*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPLIANCE IN LANDSIDE FACILITIES SUPERVISION BY TERMINAL INSPECTION SERVICE PERSONNEL AT RADIN INTEN II INTERNATIONAL AIRPORT LAMPUNG

By

TAZKIA AZ-ZAHRA
NIT.55242330006

PROGRAM STUDY OF DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT

Based on the provisions of the Minister of Transportation Regulation Number 41 of 2023, several aspects of airport service delivery have not yet fully complied with the established standards, including disruptions to certain facilities and the suboptimal utilization of supporting supervision technologies. This study aims to analyze the implementation of landside facility supervision conducted by Terminal Inspection Service (TIS) personnel and to identify the factors affecting the effectiveness of landside facility supervision. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that TIS personnel have carried out supervision through scheduled inspections, routine patrols, facility condition monitoring, and coordination with relevant units to follow up on findings identified in the field. Nevertheless, the supervision process continues to face several challenges, including facility malfunctions, limited coverage of surveillance technology, delays in corrective maintenance, and an insufficient number of personnel relative to the size of the supervision area. Therefore, optimizing the use of supervision technology, strengthening inter-unit coordination, and accelerating facility maintenance are necessary to improve service quality and enhance passenger comfort at the airport.

Keywords: Airport, Facilities, Landside, Minister of Transportation Regulation Number 41 of 2023, Supervision, Terminal Inspection Service

PENGSESAHAN PEMBIMBING

Proyek Akhir: "ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke – 4, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.



Nama : TAZKIA AZ-ZAHRA

NIT : 55242330006

PEMBIMBING I

ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19781118 200502 2 001

PEMBIMBING II

Herlina Febivanti, S.T., M.M.
Penata TK 1 (III D)
NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 19760612 199803 1 001

PENGSESAHAN PENGUJI

Proyek Akhir "ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke – 4, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang. Proyek Akhir telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 30 Juni 2026.



Nama : TAZKIA AZ-ZAHRA

NTT : 55242330006

ANGGOTA

Mohammad Syukri Pesilette, S.T., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 197209081 998031 002

SEKRETARIS

HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.
Penata TK 1 (III D)
NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA

Wildan Nugraha, S.E., MS., ASM.
Pembina (IV/a)
NIP. 19890121 200912 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tazkia Az-zahra

NIT : 55242330006

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Proyek Akhir berjudul "ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG " merupakan karya asli bukan merupakan plagiarisme

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian han terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 30 Juni 2026



TAZKIA AZ-ZAHRA
55242330006

PEDOMAN PENGGUNAAN PROYEK AKHIR

Proyek Akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan Hak yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Proyek Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Az-zahra, T., Hermala, Z., Febiyanti, H. (2026). *ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS LANDSIDE OLEH PERSONEL TERMINAL INSPECTION SERVICE BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG*. Proyek Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan Kepada
Ayah Elvin Batrianyah dan Mama Berty Okta Diana*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat serta Rahmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini yang berjudul “ ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG ” Penulisan Proyek Akhir ini dibuat berdasarkan pengalaman kegiatan selama OJT (*On the Job Training*) di lapangan yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang.

1. Tuhan yang Maha Esa
2. Kedua orang tua saya yaitu ayah Elvin Batriansyah dan ibu Berty Oktadiana dan keluarga besar yang memberikan dukungan moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar SH,S.S.T.,M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Ibu Zusnita Herlama,S.Kom.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Herlina Febiyanti S.T.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan penulisan.
8. Para Dosen, *staff* admin Prodi Manajemen Bandar Udara dan seluruh Civitas Akademika, Politeknik Penerbangan Palembang.
9. Ibu Kiki sebagai *General Manager* Bandar Udara Radin Inten II Lampung.
10. Seluruh *Supervisor*, senior dan karyawan dinas di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.
11. Teman-teman MBU 04 yang telah menjadi teman diskusi dan saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan maupun penyusunan Proyek Akhir ini;
12. Sahabat 8 pilar yaitu Anggun, Farah, Nabilla, Vania, Dini, Shinta, dan Amellia.

13. Seluruh Taruna/l Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Proyek Akhir ini;
14. Penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri karena telah berjuang dalam pengerjaan Proyek Akhir ini
15. Seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan Proyek Akhir sampai selesai, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bawasannya laporan ini masih terlampau jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Palembang, 30 Juni 2026



TAZKIA AZ-ZAHRA
NIT. 55242330006

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	1
LEMBAR PENGESAHAN	5
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang	10
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB I PENDAHULUAN	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Teori Penunjang	14
B. Penelitian terdahulu Yang Relevan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Subjek dan Objek Penelitian	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Teknik Analisis Data	31
E. Tempat dan Waktu Penelitian	32
BAB IV	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan	52
BAB V.....	46
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel I. Kajian Penelitian yang Relevan (Penulis, 2026)	23
Tabel III. Wawancara (Penulis, 2026)	29
Tabel III. Pengumpulan Data (Penulis, 2026)	34
Tabel IV. Hasil Wawancara (Penulis, 2026).....	41
Tabel V. <i>Gap Analysis</i> (Penulis, 2026).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. Tahapan Penelitian.....	18
Gambar II Teknik Analisis Data.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Instrumen Penelitian.....	64
Lampiran B Validasi Instrumen Penelitian.....	70
Lampiran C Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran D Sintesis Hasil Penelitian	96
Lampiran E Dokumentasi Penelitian	102
Lampiran F Personel TIS.....	123
Lampiran G Lembar Bimbingan.....	121
Lampiran H Hasil Plagiasi.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor jasa yang terus mengalami perkembangan pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah penumpang dan maskapai penerbangan. Perkembangan ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan bandar udara, baik dari sisi operasional maupun fasilitas pendukungnya. Salah satu aspek penting dalam pelayanan tersebut adalah pengelolaan fasilitas di sisi darat (*landside*), karena area ini menjadi titik awal dan akhir interaksi penumpang selama berada di bandar udara.

Bandar Udara Radin Inten II Lampung sebagai bandara internasional memiliki berbagai fasilitas *landside* seperti terminal penumpang, area parkir, dan akses jalan yang dirancang untuk menunjang kenyamanan, keamanan, dan kelancaran aktivitas pengguna jasa. Pengelolaan fasilitas tersebut memerlukan pengawasan yang optimal agar tetap sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan fasilitas di Bandar Udara Radin Inten II dilaksanakan oleh personel unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang bertanggung jawab memastikan kondisi fasilitas tetap berfungsi dengan baik serta memenuhi standar pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pengawasan ini mencakup pemantauan fasilitas seperti *Flight Information Display System* (FIDS), timbangan bagasi, pintu otomatis, hingga pengaturan suhu ruangan. Namun, pelaksanaan pengawasan fasilitas tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Ditemukan adanya gangguan teknis terhadap fasilitas, ketidakkonsistenan kondisi kebersihan dan kenyamanan, serta belum optimalnya pengawasan terhadap area parkir dan akses kendaraan yang berpotensi menimbulkan ketidaktertiban. Selain itu, pengawasan juga terkendala oleh keterlambatan respons perbaikan dari unit teknis atau vendor,

keterbatasan jumlah personel, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi pendukung dalam sistem pengawasan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi pengawasan fasilitas oleh personel unit TIS belum berjalan secara optimal dan masih perlu ditingkatkan agar pengelolaan fasilitas *landside* dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 yang mengatur standar pelayanan bandar udara secara terukur. Implementasi regulasi tersebut menuntut peningkatan kualitas pengawasan fasilitas, khususnya di area *landside*, guna menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan personel unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pengawasan fasilitas *landside* berdasarkan PM 41 Tahun 2023 di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung, serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi personel unit TIS dalam melaksanakan tugas pengawasan di area *landside*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman mengenai manajemen bandar udara, khususnya terkait pengawasan fasilitas *landside* oleh personel unit TIS. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat penelitian dengan judul “ANALISA KEPATUHAN PENGAWASAN FASILITAS *LANDSIDE* OLEH PERSONEL *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG”

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan masalah yang ditemukan, penulis merumuskan masalah berikut:

1. Bagaimana tingkat kepatuhan personel unit Pengawasan TIS terhadap pelaksanaan prosedur pengawasan fasilitas darat di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pengawasan fasilitas *landslide* dan upaya apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan?

C. Batasan Masalah

Agar proses penulisan lebih terarah dan dapat mencapai kesimpulan yang tepat penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, Adapun batasan permasalahan yang dilakukan penulis yaitu difokuskan terhadap peran personel unit *Terminal Inspection Service* dalam pengawasan fasilitas *landside* di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kepatuhan personel unit Pengawasan *Terminal Inspection Service* dalam menerapkan prosedur pengawasan fasilitas darat di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengawasan fasilitas *landside* serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas personel unit TIS untuk mengawasi Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, ada manfaat yang bisa diperoleh, antara lain:

1. Bagi Penulis
Menambah wawasan serta literatur akademik terkait implementasi regulasi PM 41 Tahun 2023 dalam konteks industri penerbangan.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai sumber informasi, saran dan kritik yang berguna untuk mendapatkan meningkatkan pengawasan terhadap pengawasan fasilitas *landside* di bandara Radin Inten II Lampung .
3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai sumber referensi tambahan jika diperlukan di masa mendatang. Mereka juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lain dan memberikan kontribusi dalam bidang pengetahuan.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian terdiri dari masing-masing bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori teori yang melandasi pembahasan permasalahan yang diteliti antara lain pengertian parking stand dan lain-lain.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu pengambilan data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil observasi, hasil wawancara, hasil dokumentasi, hasil sintesis, dan pembahasan terkait penelitian penulis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini memuat kesimpulan dan saran terkait penelitian penulis.