

## Peran Unit TOC (*Terminal Operation Center*) Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Area *Check-In* Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang

Rizaldi Ardin Wicaksono

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: [rizaldiardinwicaksono@gmail.com](mailto:rizaldiardinwicaksono@gmail.com)

**Abstract.** *The Terminal Operation Center (TOC) unit is an integrated monitoring system for airport operations and service activities at the terminal, using the concept of collaboration with other stakeholders. This study discusses the Terminal Operation Center (TOC) Unit in supervising the operational performance and service of check-in area facilities at Domestic Terminal 3 at Soekarno Hatta International Airport, Tangerang. The check-in area is a place that must always be monitored because it is the initial gathering point for flight service users who have the potential for queue accumulation.*

*During the months of August and September 2022, this study was carried out at Tangerang's Soekarno Hatta International Airport. The data collection techniques employed were observation, interviews, literature and documentary studies, and descriptive qualitative research. Data collection, data reduction, data presentation, and findings were all assessed utilizing qualitative data analysis methodologies, and their validity was checked by using three different sources and three different methods.*

*The results of this study indicate that at Soekarno Hatta International Airport, the Terminal Operation Center (TOC) Unit has played a good role in supervising operational and service performance in the Domestic Terminal 3 check-in area. This role is in accordance with applicable regulatory standards and Standard Operation Procedures (SOP).*

**Keywords:** *Terminal Operation Center, performance, check-in facility.*

**Abstrak.** *Unit Terminal Operation Center (TOC) merupakan sistem pengawasan terpadu bagi kegiatan operasi dan pelayanan bandar udara di terminal, menggunakan konsep kolaborasi dengan stakeholders lain. Penelitian ini membahas Unit Terminal Operation Center (TOC) dalam mengawasi kinerja operasional dan pelayanan fasilitas area check in Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang. Area check in menjadi tempat yang harus selalu diawasi Karen menjadi titik kumpul awal pengguna jasa penerbangan yang berpotensi terjadinya penumpukan antrian.*

*Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang pada tanggal 1 Agustus sampai 30 September 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengumpulan data menggunakan metode: observasi, wawancara, dan studi kepustakaan serta dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan yang telah diuji keabsahannya dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Unit Terminal Operation Center (TOC) sudah berperan dengan baik dalam pengawasan kinerja operasional dan pelayanan di area check in Terminal 3 Domestik. Peran tersebut sudah sesuai dengan standar regulasi dan Standard Operation Procedures (SOP) yang berlaku.*

**Kata kunci:** *Terminal Operation Center, kinerja, fasilitas check-in.*

## **LATAR BELAKANG**

Salah satu teknologi yang terus berkembang dalam era modern saat ini adalah teknologi transportasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) adalah BUMN yang memberikan layanan bandar udara. Setiap penyelenggara bandar udara harus memastikan tingkat layanan kepada pengguna jasa bandar udara melalui perjanjian level layanan. Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor SKEP/284/X/1999, standar kinerja operasional bandara terkait dengan tingkat pelayanan (Level Of Service), yang mencakup tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan yang diterima oleh pengguna jasa. Variabel-variabel ini termasuk keamanan, keselamatan, kelancaran, dan kenyamanan penyelenggara jasa kebandarudaraan.

Sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, PT. Angkasa Pura II memiliki unit AOCC (Airport Operation Control Center) untuk mengelola operasional bandar udara. Unit turunan AOCC, TOC (Terminal Operation Center), mengawasi alur penumpang dari pintu gerbang, area check-in, dan area keamanan untuk menjaga standar pelayanan. Serta tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Unit Operasi Terminal (TOC) mengawasi area Check-In Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan bagaimana peran TOC dalam meningkatkan pelayanan area Check-In.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Bandar Udara**

Menurut UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah area di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan antarmoda dan intramoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

### **2. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (IATA: CGK, ICAO: WIII) sering disingkat menjadi SHIA atau Bandar Udara Cengkareng. IATA penunjuknya adalah CGK. Area Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta adalah 18 km<sup>2</sup> dan memiliki tiga landasan pacu sejajar. Ada tiga terminal utama di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta: Terminal 1, Terminal 2, dan Terminal 3.

### **3. Terminal Bandar Udara**

Berdasarkan SKEP 77 Tahun 2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, terminal bandar udara terbagi menjadi dua bagian: terminal penumpang, yang melayani semua kegiatan penumpang dari keberangkatan hingga kedatangan, seperti check-in counter, dan terminal kedatangan, yang melayani semua kegiatan penumpang. Terminal Kargo adalah bangunan terminal yang digunakan untuk bongkar muat barang (kargo) udara yang dilayani oleh bandar udara. Gudang, Kantor Administrasi, Parkir Pesawat, Gedung Operasi, Jalan Masuk, dan Tempat Parkir Kendaraan Umum adalah bagian dari fasilitas ini.

### **4. Fasilitas Bandar Udara**

Dalam operasional, bandar udara didukung oleh 2 fasilitas utama untuk pelayanan. Bandar Udara dalam PM No 77 tahun 2015 mempunyai 2 sisi sebagai berikut: Sisi Udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus. Sisi Darat adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. *Landside* bangunan yang terdiri dari area parkir kendaraan, terminal bandar udara, dan tempat naik turunnya penumpang.

### 5. Pelayanan Jasa Bandar Udara

Pelayanan jasa kebandarudaraan, menurut PM 36 tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan, adalah pelayanan terhadap pesawat udara, penumpang, barang, dan pos yang terdiri dari penyediaan dan/atau pengembangan: (a) fasilitas untuk kegiatan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan pesawat udara; (b) terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo, dan pos; dan (c) fasilitas elektronika, listrik,

### 6. Peningkatan Kinerja

Kinerja dapat didefinisikan sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang melakukan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk, yang merupakan inti dari semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada mereka, menurut Amins (2012:47). Kinerja pelayanan bandar udara harus sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam PM 185 dan PM 178 Tahun 2015 dalam hal ini .

### 7. Area Check-In

Area Check-In di gedung keberangkatan memiliki fasilitas pendukung dan digunakan untuk melaporkan penumpang yang akan berangkat. Sebagaimana dinyatakan dalam PM 178 Tahun 2015, Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara adalah sebagai berikut:

Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Uraian Tolok Ukur
Pelayanan Check – In	Waktu	Waktu menunggu : < 30 menit	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu check – in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check – in
Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Waktu	Waktu menunggu : < 7 menit	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan

		Pemeriksaan normal : < 3 menit	Pemeriksaan kondisi normal : kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan
		Pemeriksaan khusus : 8 menit	Pemeriksaan kondisi khusus : kondisi memerlukan pemeriksaan lanjutan

Sumber: PM 178 tahun 2015

## 8. Terminal Operation Center (TOC)

Menurut Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor: PD.12.01/12/2020/0085 Tentang Standar Operasi dan Prosedur Terminal Operation Center di PT Angkasa Pura II, TOC adalah sistem pengawasan terpadu untuk kegiatan operasi dan pelayanan bandar udara di terminal. TOC melacak kinerja seluruh kegiatan operasional di setiap lokasi yang dapat mengganggu pelayanan, termasuk kinerja fasilitas operasional. Indikator kerja TOC dalam pengambilan

## METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif, yang lebih mengutamakan kemampuan peneliti untuk mempelajari dan menarik kesimpulan tentang fenomena yang berfokus pada tindakan (pelayanan) (Moleong, 2011).

### 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dari tanggal 1 Agustus 2022 hingga 30 September 2022, dengan shift pagi mulai pukul 08.00 WIB hingga 20.00 WIB dan shift malam mulai pukul 08.00 WIB hingga 20.00 WIB.

### 3. Sumber Data Penelitian

Peneliti menggunakan dua sumber data untuk dibahas dalam penelitian ini, yaitu menggunakan data primer dan data sekunder

#### a) Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri untuk menjawab masalah penelitiannya. Data primer penelitian ini diperoleh dari petugas unit TOC Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta melalui wawancara dan observasi.

#### b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015), data sekunder ialah sumber data tidak langsung diberikan kepada orang yang mengumpulkannya, yaitu melalui dokumen atau orang lain. Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini dari buku, dokumen, dan hasil produk kegiatan Unit TOC di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah Wawancara, Observasi, Dokumentasi, dan Studi Kepustakaan.

**a) Wawancara**

Sebagai narasumber, peneliti memanfaatkan *Manager of operations control* dan *Senior Controller TOC* untuk melakukan wawancara semiterstruktur. Tujuan dari teknik wawancara ini adalah untuk membahas dan menggali informasi tertentu yang akan bermanfaat bagi penulis.

**b) Observasi**

Peneliti melakukan observasi secara partisipatif, di mana mereka terlibat dengan unit TOC seperti penginputan data, pengawasan area terminal, dan koordinasi dengan unit lain di bandar udara. Namun, peneliti lebih berkonsentrasi pada aktivitas pengawasan pelayanan area check-in.

Tabel 1. Indikator Observasi

No	Hal yang diamati	Referensi
1.	Pelayanan <i>Check In Counter</i>	SOP, PM 178 Tahun 2015
2.	Fasilitas	PM 185 Tahun 2015, PM 178 Tahun 2015
3.	Pelayanan Bagasi	PM 178 Tahun 2015

**c) Dokumentasi**

Peneliti dapat mendapatkan data melalui metode dokumentasi, yang mencakup dokumen tentang kinerja layanan area check in serta hasil dari dokumentasi, seperti gambar CCTV yang ada di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, terutama di TOC.

**d) Studi Kepustakaan**

Metode ini digunakan agar mendapatkan informasi serta data dari dokumen referensi seperti buku, jurnal harian, dan laporan perusahaan. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara menjadi lebih dapat dipercaya atau kredibel jika didukung dengan studi kepustakaan.

**5. Teknik Analisis Data**

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data collection, data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

**a) Data Collection (Pengumpulan data)**

Mengumpulkan data merupakan tujuan utama penelitian. Penelitian kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, atau kombinasi ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal, peneliti melakukan pengamatan umum terhadap kondisi objek yang diteliti; semua yang mereka lihat dan dengar direkam. Dengan cara ini, peneliti akan memperoleh banyak data yang sangat berbeda.

**b) Data Reduction (Reduksi Data)**

Mereduksi data berarti meringkas, memilah dan memilih hal-hal yang utama, menargetkan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan ini data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, serta memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya jika diperlukan.

**c) Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkannya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram *flowchart*, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menampilkan data dalam penelitian kualitatif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya dengan menampilkan data.

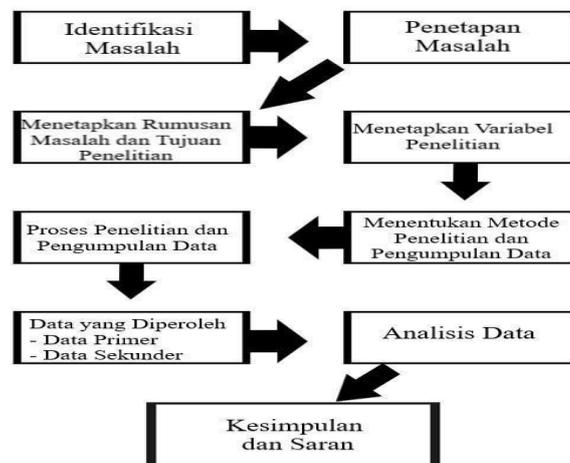
#### d) Kesimpulan

Kesimpulan harus selalu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Selain itu, kesimpulan yang disampaikan pada tahap awal dapat dipercaya jika didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data. Singkatnya, hasil dan data harus diuji untuk memastikan validitasnya.

### 6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas data bertujuan agar menetapkan validitas data. Uji kredibilitas, transferabilitas, depenabilitas, dan konfirmabilitas ialah beberapa metode yang dapat diterapkan dalam menguji validitas dan reliabilitas data untuk penelitian kualitatif (Miles and Huberman, 2021). Namun, yang penting adalah uji validitas data. Perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, kecukupan referensi, dan pemeriksaan anggota merupakan cara untuk menguji kredibilitas. Dalam penelitian ini, pengujian kredibilitas data digunakan untuk mengevaluasi fungsi TOC. Namun, peneliti lebih berfokus pada pengujian kredibilitas data melalui teknik dan metode triangulasi sumber.

### 7. Langkah-Langkah Penelitian



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Unit TOC (*Terminal Operation Center*) Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Area *Check-In* Terminal 3 Domestik

Hasil penelitian menunjukkan jika Unit *Terminal Operation Center* (TOC) menjalankan tugasnya dengan mengawasi dan mengawasi operasional area check in sesuai dengan SOP dan standar peraturan pemerintah untuk operasional terminal bandar udara. Penelitian juga menemukan bahwa konsep ACDM (*Airport Collaborative Decision Making*) memungkinkan TOC bekerja sama dengan seluruh unit yang bertugas di area check in dan mendapatkan bantuan monitor CCTV untuk

memudahkan tugas TOC secara keseluruhan. Berbeda dari studi sebelumnya. Melihat dari hasil reduksi data dan kenyataan di lapangan, penulis menemukan bahwa kondisi yang terjadi sudah sesuai dengan tugas dan peran TOC dalam melakukan pengawasan untuk meningkatkan kinerja operasional pelayanan di area check in terminal 3 domestik.

### **Peningkatan Kinerja Operasional Dan Fasilitas Area *Check-In* Terminal 3 Domestik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, seperti yang ditunjukkan oleh data sebelum dan setelah adanya unit Terminal Operation Center, unit tersebut memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan fasilitas di area check in. Hasil ini menunjukkan bahwa unit Terminal Operation Center dan unit kerja lainnya bekerja sama dengan baik, yang menghasilkan peningkatan kinerja. Sejauh ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja operasional dan fasilitas area check-in terminal 3 domestik telah dilakukan dengan baik oleh Terminal Operation Center. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil pengamatan lapangan yang dikombinasikan dengan informasi dari narasumber, proses peningkatan kinerja, dan dokumen yang relevan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini secara garis besar bertujuan untuk mengetahui fungsi TOC dan bagaimana area Check-In menjadi lebih baik setelah adanya unit TOC di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Ada beberapa kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan temuan dari observasi lapangan, wawancara dengan dua narasumber, dan dokumen yang relevan:

1. Dokumen dan peraturan yang berlaku telah menyesuaikan tugas unit Operasi Terminal (TOC) untuk meningkatkan kinerja pelayanan area check in terminal 3 domestik. Berdasarkan diskusi, estimasi prediksi penumpang yang diberikan oleh Mainroom Airport Operation Center Control (AOCC) digunakan untuk melakukan tugasnya. TOC mengolah data ini menjadi tabel dashboard selama tiga jam dan bekerja sama dengan stakeholder lain untuk meningkatkan pelayanan di area check-in.
2. Kinerja operasional dan fasilitas di area check-in terminal 3 domestik telah ditingkatkan dengan baik dan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang dikeluarkan oleh PT Angkasa Pura II (persero).

Adapun saran peneliti kepada Unit Terminal Operation Control (TOC) Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sudah memiliki kinerja yang cukup baik dan pelaksanaan sudah baik, sehingga saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan area *check in* dengan tidak melupakan aspek keamanan dan keselamatan.
2. Peningkatan keterampilan supaya personel TOC lebih menguasai tugas dan tanggung jawabnya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi maupun perbandingan untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.

## DAFTAR REFERENSI

- Admin 2022. Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama. Diakses dari <https://www.bps.go.id/indicator/17/66/1/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-utama.htm>
- Admin 2022. Bandara Internasional Soekarno Hatta. Diakses dari [https://www.angkasapura2.co.id/id/business\\_relation/our\\_airport/16-internasional-soekarno-hatta](https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/16-internasional-soekarno-hatta).
- Admin 2022. Soekarno-Hatta. Diakses dari <https://otbanwil1.dephub.go.id/index.php/public/bandara/detail/30>.
- Dea, Imaniar. 2016. "Analisis Pengaruh Kondisi Fasilitas Land Side Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang" Jurnal Ground Handling Dirgantara Vol.3. Yogyakarta
- ICAO. 1999. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- Latif, Nursina dan Widagdo, Djoko. 2022. *Peran Unit Apron Movement Control (AMC) dalam Menjamin Keselamatan Operasional Sisi Udara di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia. Yogyakarta
- Mansur Zultan, Achmad. 2020. "Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara" dalam Jurnal Paduraksa Vol.9. Kalimantan Utara
- Naufal, Muhammad. 2022. *Jumlah Penerbangan di Soekarno-Hatta Disebut Dekati Saat Sebelum Pandemi*. Diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/04/24/21493121/jumlah-penerbangan-di-soekarno-hatta-disebut-dekati-saat-sebelum-pandemi?page=all>.
- PM 129 tahun 2015 tentang *Pemodan Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa BANDAR Udara – 6*. Jakarta
- PM 178 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara – Lampiran 1*. Jakarta
- PM 185 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri – 14*. Jakarta
- PM 36 Tahun 2014 tentang *Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan – 3*. Jakarta
- PM 77 Tahun 2015 tentang *Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara – 2*. Jakarta
- Resky, Muhammad, dan Simarmata, Juliater. 2014. *Fungsi Dan Kelemahan Unit Operasi Pelayanan Di Bandara*. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik Vol. 1. Jakarta
- Tukuboya Azizah, Tassyia dan Prakosawati Endang, Elisabeth. 2022. "Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang". Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Indonesia. Yogyakarta

- Wilman Aditiya, Maulana. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta*. Tugas akhir, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang
- Yarlina, Lita. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi* Warta Ardhia : Jurnal Perhubungan Udara volume 42 (hlm. 79-100) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta