

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT *TERMINAL INSPECTION SERVICE* BANDAR UDARA RAJA SISINGAMANGARAJA XII DALAM MENINGKATKAN DESTINASI WISATA DI KAWASAN DANAU TOBA

Juliana Marbun¹, Mery Silalahi², Wolter Parlindungan Silalahi³, Maringan Sinambela⁴,
Sudirman Lase⁵

julianahyuga06@gmail.com¹, mersil1510@gmail.com², silalahiwalter1@gmail.com³,
maringansinambela78@gmail.com⁴, sudirmanlase15@iakntarutung.ac.id⁵

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

ABSTRAK

Bandar udara Raja Sisingamangaraja XII, sebagai pintu gerbang utama Destinasi Pariwisata Super Prioritas Danau Toba, memegang peran penting dalam membentuk pengalaman wisatawan melalui kualitas pelayanan terminal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penumpang di bandara dan kontribusinya dalam meningkatkan destinasi wisata di kawasan Danau Toba. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan personel Terminal Inspection Service (TIS) dan penumpang, serta kuesioner terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TIS unggul dalam responsivitas, keramahan staf, dan kepatuhan terhadap prosedur. Namun, keterbatasan infrastruktur fisik khususnya kapasitas toilet dan area penanganan bagasi masih menjadi tantangan. Studi ini menyimpulkan bahwa, meskipun TIS berkontribusi signifikan terhadap kepuasan penumpang dan daya tarik destinasi, peningkatan kapasitas fasilitas dan koordinasi antarunit secara terarah diperlukan untuk mengoptimalkan peran TIS dalam mendukung pengembangan pariwisata Danau Toba secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Terminal Inspection Service, Kualitas Pelayanan, Destinasi Wisata, Danau Toba.

ABSTRACT

Raja Sisingamangaraja XII Airport, as the primary gateway to the Lake Toba Super Priority Tourism Destination, plays a pivotal role in shaping tourist experiences through its terminal service quality. This study aims to analyze passenger service quality at the airport and its contribution to enhancing the tourism destination in the Lake Toba area. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through direct observation, in-depth interviews with Terminal Inspection Service (TIS) personnel and passengers, and structured questionnaires. The findings indicate that TIS excels in responsiveness, staff courtesy, and procedural compliance. However, physical infrastructure limitations particularly restroom capacity and baggage handling areas remain persistent challenges. The study concludes that, although TIS significantly contributes to passenger satisfaction and destination appeal, targeted improvements in facility capacity and inter-unit coordination are essential to fully optimize TIS's role in supporting the sustainable development of Lake Toba's tourism sector.

Keywords: Terminal Inspection Service, Service Quality, Tourism Destination, Tourism Development, Lake Toba.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan bandar udara menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan sejak awal kedatangan. Kualitas pelayanan di bandar udara mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dan efisiensi proses check-in, kebersihan fasilitas, serta sikap dan profesionalisme petugas (Manurung, 2024). Jika ditemukan adanya fasilitas yang bermasalah seperti gangguan pada kios self check-in untuk mencetak boarding pass mandiri, Flight Information Display System (FIDS) yang error dimana sistem ini

menyajikan informasi penerbangan secara lengkap dan akurat, sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan informasi penerbangan dan masalah kebersihan di area terminal publik dapat berdampak besar terhadap kepuasan penumpang (Resky & Simarmata, 2014, pp. 5-6). Oleh karena itu, pemeriksaan pada terminal ini menjadi bagian penting dalam menjaga keamanan dan efisiensi operasional bandar udara.

Seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan, kualitas pelayanan di bandar udara menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Pelayanan yang efisien dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong kunjungan ulang, serta memperkuat citra destinasi wisata. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Bandar udara merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia (Nu et al., 2024). Bandar udara yang mampu menyediakan pengalaman positif bagi penumpangnya akan lebih berhasil dalam menarik lebih banyak pengguna jasa serta meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata (Putranto & Gantara, 2025). Selain itu, pelayanan perlu dioptimalkan sesuai dengan SOP yang berlaku agar sesuai dengan kebutuhan penumpang. Kepuasan konsumen atau calon penumpang merupakan aspek penting bagi penyedia layanan jasa transportasi udara (Piliyan, Sunyoto, & Suharto, 2016).

Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum merupakan panduan bagi setiap individu dan unit dalam organisasi atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Soemohadiwidjojo, 2014). Selain itu, menurut Maksu implementasi SOP yang baik memungkinkan setiap proses berjalan sesuai jadwal yang ditentukan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan bahwa seluruh kegiatan dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas dan transparan (Nabillaa & Hasin, 2022).

Dengan adanya SOP, frontliner dapat memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan kepuasan pelanggan, memastikan pelayanan yang konsisten, profesional, sesuai standar perusahaan, serta menjaga citra positif perusahaan. Frontliner merupakan individu yang berada di garis depan dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan atau masyarakat (Reni & Asmawati, 2016). Mereka bertanggung jawab atas pelayanan pertama yang diberikan kepada pelanggan, sehingga berperan penting dalam membentuk citra perusahaan. Beberapa unit frontliner yang berperan dalam mendukung operasi bandar udara meliputi unit penunjang ATC/Ground Control, sedangkan unit inti ialah SOT (Sentra Operasi Terminal), AMC (Apron Movement Control), TIS (Terminal Inspection Service), Airport Information (AIO) dan Officer in Charge (OIC) (Resky & Simarmata, 2014).

Salah satu bandar udara yang menghubungkan kota-kota besar di Indonesia dengan kawasan Danau Toba adalah Bandar udara Raja Sisingamangaraja XII. Bandar udara Raja Sisingamangaraja XII merupakan salah satu bandar udara yang berada di Sumatera Utara yang pernah menyandang status Internasional pada Tahun 2017 lalu. Namun, status tersebut dicabut bersama dengan 17 bandar udara lainnya yang ada di Indonesia pada masa Covid-19 lalu oleh Kementerian Perhubungan (Utomo & Arief, 2024). Perubahan status bandar udara itu tertuang dalam Keputusan Menteri (KM) Nomor 31 Tahun 2024 sebagaimana yang dilansir laman resmi Kementerian Perhubungan (Hutagalung, 2025).

Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII merupakan salah satu bandar udara strategis di Sumatera Utara yang berperan sebagai salah satu pintu gerbang utama menuju Kawasan

Danau Toba. Kawasan Danau Toba sendiri merupakan destinasi wisata yang memiliki potensi besar. Dengan luas lebih dari 1.145 kilometer persegi dan kedalaman 450 meter, Danau Toba menawarkan keindahan alam yang luar biasa dan budaya Batak yang kaya. Untuk mendukung pengembangan pariwisata di kawasan ini, infrastruktur pendukung seperti bandar udara harus mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Kawasan Danau Toba di Sumatera Utara merupakan destinasi pariwisata unggulan yang dikelilingi oleh tujuh kabupaten, yaitu Kabupaten Toba, Kabupaten Samosir, Kabupaten Simalungun, Kabupaten Tapanuli Utara, Kabupaten Humbang Hasundutan, Kabupaten Dairi, Kabupaten Karo. Dimana disetiap kabupaten masing-masing memiliki daya tarik wisata yang khas. Ketujuh kabupaten ini bersama-sama membentuk Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) Danau Toba, yang dikelola oleh Badan Pelaksana Otorita Danau Toba (BPODT) untuk mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di wilayah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandar udara ini sangat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengunjung. Faktor-faktor lain seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, pelayanan informasi, keamanan, dan keramahan staf juga berperan penting (Putranto & Gantara, 2025, p. 2).

Salah satu unit PT. Angkasa Pura II yang bertanggung jawab atas pengawasan dan keamanan fasilitas adalah Terminal Inspection Service (TIS) yang ada di terminal (bandar udara) berfungsi dengan baik. Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengawasan serta memastikan bahwa seluruh fasilitas di bandar udara berfungsi dengan optimal dan siap untuk digunakan (Indrawan & Dewantari, 2023). Karyawan TIS melakukan pengecekan fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan penumpang setiap hari. Berdasarkan data dokumen Standar Operasional Prosedur Terminal Inspection Service bandar udara Raja Sisingamangaraja XII PT Angkasa Pura Indonesia, SOP Unit TIS berfokus dan bertanggung jawab untuk segala urusan fasilitas publik seperti trolley, kebersihan fasilitas dan seluruh terminal publik. Jika terjadi kerusakan, maka Unit TIS harus segera melapor dan berkoordinasi untuk perbaikan ke petugas yang ahli dibagiannya. Unit TIS juga akan selalu melakukan pengawasan fasilitas pelayanan, inspeksi kesiapan dan kondisi fasilitas, kelancaran arus penumpang serta bagasi.

Sistem pengawasan terhadap fasilitas di bandar udara yang dilakukan oleh setiap petugas bandar udara di seluruh Indonesia dilaksanakan berdasarkan pedoman yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023, tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara mewajibkan setiap Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) untuk menyesuaikan dokumen standar pelayanan jasa kebandarudaraan dalam waktu maksimal satu tahun sejak peraturan ini diberlakukan, yaitu hingga 7 Agustus 2024 (Aji & Sutarwati, 2024). Aturan ini menggantikan PM 178 Tahun 2015 dan memperluas cakupan standar pelayanan yang mencakup aspek level of service (LoS), kenyamanan, serta nilai tambah bagi penumpang. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas bandar udara, termasuk tahapan keberangkatan, kedatangan, dan layanan bagasi, beroperasi sesuai standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan yang telah ditentukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

Akan tetapi, fenomena yang terjadi menunjukkan adanya keluhan dari penumpang terkait fasilitas terminal. Pengembangan teknologi self check-in merupakan salah satu inovasi yang bertujuan mempermudah penumpang tanpa bagasi dalam melakukan proses check-in di bandar udara (Afgani, 2024). TIS bertanggung jawab untuk menjamin bahwa operasional konter check-in berjalan optimal, sistem antrian tertata dengan rapi, serta tidak terdapat masalah teknis yang dapat mengganggu kelancaran proses check-in penumpang (Pramudya & Ginusti, 2024, p. 5). Kios self check-in yang seharusnya mempermudah

pencetakan boarding pass sering mengalami kendala teknis, seperti error saat mencetak atau hasil cetakan yang tidak lengkap. Hal ini membuat penumpang terpaksa beralih ke counter manual, meningkatkan antrean dan memperlambat proses check-in, terutama pada jam sibuk.

Selanjutnya, keterbatasan ruangan pada area pengambilan bagasi menjadi salah satu masalah yang cukup menyita perhatian, Unit TIS tidak dapat melakukan pemantauan antrian pengambilan bagasi secara efisien dikarenakan masalah ini. Conveyor bagasi yang kurang panjang dikarenakan ruangan kurang luas menyebabkan kepadatan di ruangan pengambilan bagasi, sehingga penumpang harus berdesakan saat menunggu koper mereka. Ruang yang sempit dan tidak proporsional dengan jumlah penumpang atau human error yang ada membuat proses pengambilan bagasi menjadi lambat, terlebih lagi jika pesawat mendarat diwaktu yang berdekatan. Kondisi ini juga meningkatkan risiko kesalahan penanganan bagasi, seperti koper yang tertukar atau tertinggal dan dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk proses ini.

Secara keseluruhan, pembangunan dan peningkatan efektivitas bandar udara mendorong pertumbuhan sektor pariwisata yang pada akhirnya menciptakan berbagai peluang kerja bagi masyarakat lokal. Peluang tersebut hadir baik secara langsung di destinasi wisata maupun di sektor-sektor pendukung seperti transportasi, akomodasi, dan jasa. Dampak positif ini menunjukkan bahwa infrastruktur transportasi udara menjadi faktor penting dalam pengembangan ekonomi daerah berbasis pariwisata.

Hal ini menegaskan bahwa fasilitas dan pelayanan yang tidak memadai dapat menciptakan persepsi negatif terhadap bandar udara dan menurunkan tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan (Yudianto & Hidayat, 2024). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Bandar udara Raja Raja Sisingamangaraja XII, yang pada akhirnya akan mendukung pengembangan pariwisata di Kawasan Danau Toba. Dalam konteks ini, analisis kualitas pelayanan di Bandar udara Raja Sisingamangaraja XII menjadi penting untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat mendukung peningkatan destinasi wisata di Kawasan Danau Toba. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan di Bandar udara Raja Sisingamangaraja XII menjadi penting untuk memahami peran bandar udara ini dalam mendukung pengembangan destinasi wisata di Kawasan Danau Toba.

METODOLOGI

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian “analisis kualitas pelayanan di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII dalam meningkatkan destinasi wisata di kawasan Danau Toba”, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data langsung dari sumber utama melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena tanpa mengubah atau memanipulasi data variabel yang diteliti, dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara langsung (Hanyfah et al., 2022).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan penumpang. Jika ditemukan bahwa pelayanan di bandar udara kurang berkualitas, temuan ini dapat dijadikan sebagai pembelajaran untuk perbaikan. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini dapat membantu pengelola bandar udara dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan mendorong kunjungan wisatawan ke kawasan Danau Toba.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implikasi Kualitas Pelayanan Unit TIS terhadap Peningkatan Destinasi Wisata di Kawasan Danau Toba

Pelayanan yang prima di sebuah bandar udara tidak hanya mencerminkan kinerja instansi tersebut, tetapi juga menjadi wajah awal dari sebuah daerah tujuan wisata. Dalam konteks ini, Unit Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII memiliki peran strategis dalam memberikan kesan pertama yang positif kepada para wisatawan yang datang, khususnya yang mengunjungi Kawasan Danau Toba. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit TIS secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi terhadap persepsi wisatawan terhadap destinasi yang mereka tuju. Berdasarkan hasil analisis sebelumnya yang merujuk pada lima dimensi ServQual (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan TIS di bandara ini berada pada kategori cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan operasional yang perlu segera dibenahi.

Dari dimensi Tangibles, terlihat bahwa fasilitas fisik seperti toilet, kursi tunggu, papan informasi, dan area bagasi sudah memadai dalam kondisi normal. Namun, keterbatasan kapasitas toilet saat musim puncak menjadi keluhan utama penumpang, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kenyamanan mereka. Wisatawan yang datang untuk pertama kali tentu memiliki ekspektasi bahwa fasilitas publik di kawasan penunjang wisata seharusnya mendukung mobilitas dan kenyamanan mereka secara optimal. Antrean panjang, kebersihan yang tidak terjaga, serta minimnya papan informasi dapat menurunkan nilai pengalaman wisata, khususnya pada tahap awal kedatangan. Dalam konteks pariwisata, aspek kenyamanan di pintu masuk seperti bandara menjadi salah satu faktor penentu apakah wisatawan akan merasa senang dan ingin kembali berkunjung ke destinasi tersebut atau tidak.

Pada aspek Reliability dan Responsiveness, keterbatasan jumlah personel saat jam sibuk masih menjadi tantangan. Beberapa keluhan dari penumpang mengenai antrean bagasi dan kecepatan dalam merespons masalah mencerminkan adanya celah dalam konsistensi pelayanan. Jika hal ini tidak ditangani dengan baik, akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk persepsi terhadap destinasi wisata Danau Toba itu sendiri. Sebaliknya, ketika petugas TIS secara sigap membantu penumpang—misalnya, saat bagasi tertukar atau ketika penumpang kebingungan mencari fasilitas—hal ini memberikan dampak emosional yang positif bagi wisatawan. Pengalaman positif semacam itu sangat mungkin untuk diceritakan kembali oleh wisatawan kepada orang lain, baik melalui ulasan daring, media sosial, maupun rekomendasi langsung. Ini tentu menjadi promosi gratis yang sangat berharga bagi pengembangan destinasi wisata di daerah.

Lebih lanjut, dimensi Assurance dan Empathy menjadi penunjang utama dalam menciptakan citra positif melalui interaksi antarpersonal. Penampilan profesional petugas, tutur kata yang sopan, serta gesture ramah seperti senyuman dan sikap open palm tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga menunjukkan komitmen dalam menerapkan nilai hospitality. Hal ini penting dalam konteks pengembangan pariwisata berbasis pengalaman (*experience-based tourism*), di mana interaksi sosial dan kenyamanan emosional menjadi bagian penting dari perjalanan wisata. Banyak wisatawan lokal maupun domestik yang memberikan penilaian positif terhadap keramahan petugas, dan hal tersebut menjadi modal sosial yang sangat penting untuk mendorong niat kunjungan ulang maupun rekomendasi kepada calon wisatawan lainnya.

Selain itu, pelayanan yang berempati terhadap penumpang berkebutuhan khusus, lansia, ataupun keluarga dengan anak-anak menunjukkan bahwa Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII telah berupaya mengakomodasi prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan arah pengembangan pariwisata berkelanjutan di kawasan Danau Toba, yang menekankan pada aspek kenyamanan, keselamatan, dan kesetaraan akses bagi semua lapisan masyarakat. Kehadiran petugas TIS yang secara aktif membantu dan menawarkan pertolongan sebelum diminta, menjadi simbol bahwa pelayanan yang diberikan bukan sekadar menjalankan prosedur administratif, melainkan juga mengedepankan nilai kemanusiaan dan keramahan lokal (*local hospitality*), yang menjadi kekuatan tersendiri bagi daerah tujuan wisata seperti Danau Toba.

Dari sudut pandang makro, peningkatan kualitas pelayanan Unit TIS dapat menjadi bagian dari strategi penguatan ekosistem pariwisata di Kawasan Danau Toba. Sebagai salah satu dari “10 Bali Baru” yang diprioritaskan oleh pemerintah pusat, kawasan ini membutuhkan dukungan penuh dari seluruh elemen, termasuk pelayanan bandara sebagai pintu gerbang utama wisatawan. Apabila kualitas pelayanan bandara terus ditingkatkan, maka akan tercipta efek domino terhadap persepsi wisatawan, kepuasan perjalanan, hingga meningkatnya daya saing destinasi wisata di pasar nasional maupun internasional. Dalam jangka panjang, hal ini juga akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi lokal, peningkatan jumlah kunjungan wisata, serta berkembangnya sektor-sektor pendukung seperti akomodasi, kuliner, transportasi, dan kerajinan lokal.

Ringkasan Temuan dan Kesimpulan Sementara

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan Unit Terminal Inspection Service (TIS) di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan sudah menunjukkan komitmen terhadap penerapan prinsip-prinsip dasar ServQual, meskipun dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala di lapangan. Kelima dimensi pelayanan—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—dianalisis secara komprehensif melalui data kuisisioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam.

Pada dimensi Tangibles, secara umum fasilitas pendukung seperti kursi tunggu, troli, papan informasi, dan toilet sudah tersedia dan terawat dengan baik. Namun, pada saat periode puncak, keterbatasan jumlah toilet menjadi sumber keluhan utama, yang mengindikasikan bahwa kapasitas fasilitas belum sepenuhnya seimbang dengan volume penumpang. Ini menjadi catatan penting bahwa peningkatan infrastruktur fisik harus menjadi prioritas untuk menghindari gangguan kenyamanan bagi penumpang, khususnya wisatawan yang baru pertama kali berkunjung ke kawasan Danau Toba.

Dari sisi Reliability, ditemukan bahwa meskipun petugas TIS telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat tantangan dalam menjaga kelancaran arus penumpang, khususnya saat pengambilan bagasi. Keterbatasan jumlah petugas pada jam sibuk membuat keandalan layanan sedikit terganggu. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap efisiensi layanan, meskipun petugas telah melakukan mitigasi dengan menjalin koordinasi lintas-unit.

Dimensi Responsiveness menunjukkan performa yang cukup baik. Petugas TIS sigap dalam memberikan bantuan kepada penumpang dan menindaklanjuti keluhan melalui berbagai kanal resmi, termasuk call center. Namun, integrasi antara call center lama dan sistem baru pasca-merger Angkasa Pura Indonesia masih menjadi tantangan teknis yang perlu diselesaikan agar saluran komunikasi lebih efektif dan terpusat.

Dalam hal Assurance, petugas menunjukkan profesionalitas tinggi melalui penampilan rapi, penggunaan bahasa sopan, dan pelaksanaan briefing harian yang rutin.

Sikap ramah serta pemahaman terhadap prosedur pelayanan menjadikan petugas TIS sebagai representasi positif bagi citra bandar udara dan destinasi wisata itu sendiri. Bahkan dalam hal-hal kecil seperti menunjuk arah dengan “open palm”, nilai hospitality tetap dijaga, menunjukkan konsistensi dengan SOP dan komitmen terhadap pelayanan prima.

Dimensi terakhir, Empathy, mencerminkan kekuatan utama dalam pelayanan TIS. Petugas tidak hanya melayani secara teknis, tetapi juga memperlihatkan kepedulian terhadap kebutuhan spesifik penumpang, termasuk lansia, penumpang bingung, atau yang belum terbiasa dengan proses bandara. Empati yang ditunjukkan menjadi nilai tambah yang membedakan pelayanan Unit TIS dengan standar pelayanan biasa. Hal ini selaras dengan semangat pengembangan pariwisata berbasis keramahmatan yang tengah digalakkan di Kawasan Danau Toba.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa Unit TIS di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pertama yang menyenangkan bagi wisatawan. Namun, untuk mendukung pengembangan destinasi wisata secara maksimal, diperlukan peningkatan pada aspek kapasitas fasilitas fisik dan penambahan tenaga kerja pada saat jam sibuk. Selain itu, perlu dilakukan penyempurnaan sistem informasi dan penguatan pelatihan berkala bagi petugas untuk menjaga konsistensi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Unit Terminal Inspection Service (TIS) dalam Meningkatkan Destinasi Wisata Kawasan Danau Toba di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII, dapat disimpulkan bahwa peran TIS sangat strategis dalam memastikan mutu pelayanan di terminal penumpang berjalan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Melalui kegiatan pemantauan fasilitas, koordinasi lintas unit, penanganan keluhan, serta pendampingan langsung terhadap penumpang, Unit TIS telah menunjukkan kontribusi nyata dalam menjaga keamanan, kenyamanan, dan kelancaran proses keberangkatan maupun kedatangan penumpang.

Hasil penelitian kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner menunjukkan bahwa dimensi ServQual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sudah terefleksikan dalam kinerja TIS, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis. Pada aspek tangibles, fasilitas terminal dinilai cukup baik, namun masih ditemukan keterbatasan toilet, area bagasi yang sempit, serta papan penanda informasi yang kurang jelas. Pada aspek reliability dan responsiveness, TIS terbukti sigap menanggapi kendala seperti error pada FIDS dan keluhan penumpang dengan berkoordinasi ke unit terkait. Aspek assurance dan empathy terlihat melalui sikap ramah, tata bahasa sopan, serta kesediaan petugas membantu penumpang, yang menumbuhkan rasa aman dan dihargai.

Penelitian ini memiliki novelty (kebaruan) dibanding penelitian terdahulu yang umumnya hanya berfokus pada kinerja petugas atau penerapan SOP di bandara besar seperti Soekarno-Hatta, Sentani, dan Lombok. Kebaruan pertama terletak pada konteks lokasi penelitian, yaitu Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama menuju destinasi super prioritas Danau Toba. Dengan demikian, kualitas pelayanan Unit Terminal Inspection Service tidak hanya berdampak pada kepuasan penumpang, tetapi juga secara langsung memengaruhi citra destinasi pariwisata kelas dunia. Kedua, penelitian ini mengaitkan secara eksplisit kualitas pelayanan TIS dengan keberhasilan pengembangan pariwisata, termasuk peranannya dalam mendukung event internasional seperti Aquabike dan F1H2O, yang belum banyak dikaji sebelumnya. Ketiga,

metode yang digunakan lebih komprehensif melalui kombinasi wawancara mendalam, observasi partisipatif, kuesioner penumpang, dan dokumentasi, sehingga menghasilkan data yang lebih holistik. Keempat, penelitian ini mengaplikasikan model ServQual pada konteks pelayanan TIS secara spesifik, yang jarang dilakukan dalam studi bandar udara regional. Akhirnya, implikasi penelitian tidak hanya terbatas pada evaluasi internal, tetapi juga memberikan kontribusi strategis bagi penguatan program nasional Destinasi Super Prioritas Danau Toba.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Terminal Inspection Service Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII dalam Meningkatkan Destinasi Wisata di Kawasan Danau Toba”, terdapat beberapa saran yang disusun untuk meningkatkan kepuasan penumpang lebih lanjut:

1. Perbaikan Fasilitas Terminal

Fasilitas dasar terminal, seperti toilet, ruang tunggu, area check-in, dan pengambilan bagasi perlu ditambah dan diperluas. Penambahan jumlah toilet, perluasan ruang tunggu, serta peningkatan kapasitas area pengambilan bagasi diyakini dapat mengurangi antrean panjang, memudahkan akses penumpang, dan meningkatkan kenyamanan selama berada di terminal. Selain itu, papan penanda informasi perlu diperjelas agar penumpang lebih mudah menavigasi fasilitas terminal, terutama bagi wisatawan baru.

2. Peningkatan Koordinasi Lintas Unit

Pelayanan yang efektif memerlukan sinergi antarunit di bandar udara. TIS perlu memperkuat koordinasi dengan Avsec, Customer Service, Facility Care, dan Ground Handling untuk menciptakan pelayanan terpadu. Koordinasi lintas unit akan mempercepat penanganan keluhan dan mengefektifkan alur operasional, sehingga penumpang memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan tertib.

3. Pemanfaatan Teknologi

Penggunaan aplikasi seperti Score 2.0 dan sarana digital lain dapat dioptimalkan untuk dokumentasi keluhan, pemantauan fasilitas, serta penyediaan informasi real-time bagi penumpang. Pemanfaatan teknologi memungkinkan penumpang memperoleh informasi lebih cepat dan petugas dapat menindaklanjuti keluhan secara sistematis.

4. Pemanfaatan Teknologi

Penggunaan aplikasi seperti Score 2.0 serta sarana digital lain dapat dioptimalkan untuk dokumentasi keluhan, pemantauan fasilitas, dan penyediaan informasi real-time bagi penumpang. Pemanfaatan teknologi mendukung tangibles dan responsiveness, karena penumpang dapat memperoleh informasi lebih cepat dan petugas dapat menindaklanjuti keluhan secara sistematis.

5. Dukungan Pengembangan Pariwisata

Unit TIS dapat dilibatkan lebih jauh dalam promosi destinasi wisata Danau Toba, misalnya dengan menyediakan informasi wisata, peta, atau jadwal transportasi lokal di area terminal. Dengan demikian, pelayanan bandar udara tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga berperan dalam meningkatkan minat kunjungan wisatawan, sehingga berdampak positif pada pertumbuhan pariwisata regional.

Saran-saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan memperkuat peran strategis bandar udara sebagai pintu masuk utama kawasan Danau Toba dalam mendukung destinasi wisata unggulan di Kawasan Danau Toba.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Said, M. (2025, Mei Senin). Antara Kantor Berita Indonesia. Diambil kembali dari Antara news: <https://www.antaraneews.com/berita/4857913/sumut-yakini-jumlah-wisman-akan-meningkat-tahun-ini?page=all>
- Afgani, T. N. (2024). Analisis Penggunaan Self Check-In dalam Menunjang Kelancaran Check-In di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis*, 2.
- Aji, S. B., & Sutarwati, S. (2024). Implementasi Standar Pelayanan Pesawat Udara Menurut PM Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kibandarudaraan di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap. *Jurnal Kewarganegaraan*, 1.
- Andansari, N. A., & dkk. (2016). Pengaruh Return on Equity (ROE), Price Earning Ratio (PER), Total Asset Turn Over (TATO) dan Price to Book Value (PBV) terhadap Return Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di BEI Periode 2008-2014). *Journal of accounting*, 2.
- Andika, D., & Dewantari, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 1-2.
- Anggelina, M., & Naipospos, B. P. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Berdasarkan Permintaan Penumpang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 6.
- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 7-10.
- Ardiansyah, F. N., Yuniawati, Y., & Ridwan, O. (2019). The Influence of Airport Service Quality toward Passenger Satisfaction. *Atlantis Press*, 1-2.
- Ariyanti, Y. Z., & Pradana, F. I. (2022). Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7.
- 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. *Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*, 5-7.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 6-7.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 7.
- BODT. (2023). *Masterplan pengembangan pariwisata Danau Toba 2023–2030*. Medan: Medan: BODT.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5-6.
- Defani, N. B., & Tamara, A. P. (2023). The Coordination Function of PT Angkasa Pura II Terminal Inspection Service (TIS) Officers in Fulfilling Standard Service Procedures at Sultan Thaha Syarifuddin Airport, Jambi. *Journal of Education Technology Information Social Sciences, and Health*, 4.
- Dharasta, Y. S., & dkk. (2022). Strategi Pelayanan Prima PT Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 1-2.
- Dyahjatmayanti, D., & Putri, D. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service pada Industri Penerbangan Menggunakan Model ServQual. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 3.
- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 3.
- Faizal, I., Pamuraharjo, H., & Ubaedillah. (2025). The Effect of Airport Service Quality Performance on Passenger Satisfaction at Juwata Tarakan International Airport. *Journal of Universal Studies*, 1-2.
- Ghazali, I., & Maslan, A. (2025). Analisis Service Quality Bandara Hang Nadim Batam melalui

- Model ServQual. *Jurnal Comasie*, 4.
- Ginting, J. B., & Pamurharjo, H. (2024). Increasing Passenger Satisfaction with the Quality of Terminal Facilities, Services and the Influence of Waiting Times and Prices. *International Journal of Integrative Sciences*, 5-6.
- Hakim, M. F., & Rahayuna, V. (2024). Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan Bagian Logistik dan Distribusi di Cv. Sinar Teknik Perkasa. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 5-6.
- Hutagalung, D. (2025, Februari Rabu). *harianSIB.com* mencerahkan. Diambil kembali dari *harianSIB.com*: <https://www.hariansib.com/v1/Marsipature-Hutanabe/420478/terungkap-alasan-bandara-sisingamangaraja-xii-silangit-turun-status/>
- Ilma, P. U., & Susanti, A. (2023). Analisis Pelayanan Penumpang di Area Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1-2.
- Indrawan, D., & Dewantari, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) terhadap Standar Operational Procedure (SOP) di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jurna; Publikasi Ilmu Ekonomi dan Akuntanasi*, 1-3.
- Iskandar, A., & Arisafitri, F. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung. *Academia*, 4.
- Lahay, I. H., Wolok, E., & Yantu, I. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL dan FUZZY AHP Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo. *Jurnal Teknik*, 7-9.
- Manurung, R. H. (2024). Systematic Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Penerbangan, dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Penerbangan Indonesia. *Journal of Governance and Public Administration*, 1-2.
- Nabillaa, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System PT Global Sukses Solusi Tbk. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 55-68.
- Pardosi, M. (2019, Februari Senin). *Tribun Medan.com*. Diambil kembali dari *Tribun Medan wiki*: <https://medan.tribunnews.com/2024/02/19/sejarah-bandara-silangit-pintu-masuk-menuju-kawasan-danau-toba>
- Permana, I. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Kinerja Bisnis Usaha Kecil Menengah Makanan Siap Saji D'Besto. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 5.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 52-53.
- Pramudya, G., & Ginusti, G. N. (2024). Analisis Pengawasan Fasilitas Bandar Udara oleh Unit Terminal Inspection Service pada PT. Angkasa Pura II Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 13.
- Priilyan, A. P., Sunyoto, & Suharto. (2016). Aplikasi Sistem Reservasi dan Tiketing dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbangan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 4.
- Putranto, D., & Gantara, T. A. (2025). Kepuasan Penumpang dalam Perspektif Kualitas Layanan, Aksesibilitas, dan Fasilitas: Studi Kasus Bandar Udara Internasional (YIA) Yogyakarta. *Jurnal Lemondial Business School*, 3.
- Rahimudin, & Suryanti, E. (2023). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan terhadap Fasilitas Landside di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Mahasiswa*, 10-11.
- Reni, D., & Asmawati, S. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomic*, 11.

- Renngur, N. F., & Frisnawati, E. (t.thn.). Pengaruh Kinerja Terminal Inspection terhadap Perawatan Fasilitas.
- Resky, M., & Simarmata, J. (2014). Fungsi dan Kelemahan Unit Operasi Pelayanan di Bandara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 1-6.
- Rizki, S. (2020). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer dalam Perawatan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, 7.
- Samad, S., Nilashi, M., Supriyanto, E., & Tofigh, S. M. (2021). Factors Impacting Airport Service Quality Using Multi-Criteria Decision Making Approach. *Journal of Soft Computing and Decision Support Systems*, 1-7.
- Sarino, A. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (ServQual). *Jurnal Manajerial*, 3.
- Septiawan, B. R. (2025). Pengaruh Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) terhadap Kepuasan Pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 1-2.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL ± Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 20.
- Sipahutar, T., & Harahap, A. R. (2020). Pengaruh Pengembangan Bandara Silangit dan Pariwisata dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Utara. *QE journal*, 174-176.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Yogyakarta: Alfabeta, Bandung.
- Suhada, & Putra, A. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nur Ihsan Palembang. *Jurnal Universitas PGRI Palembang*, 3.
- Suwannakul, E., Khetjenkarn, S., & Wichaidit, S. (2024). How the Service Quality of Regional Airport Affects Tourist Satisfaction with Airport Services and Their Intention to Revisit Secondary Cities: An Exploratory Study. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-2.
- UNESCO. (2025, September 10). International Geoscience and Geoparks Programme. Diambil kembali dari UNESCO Global Geopark designation: <https://en.unesco.org/global-geoparks/lake-toba>
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *MDPI Journals*, 102.
- Utomo, R., & Arief, T. M. (2024, Mei Saturday). Kompas. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://medan.kompas.com/read/2024/05/04/2024/05/04/213713678/cabut-status-internasional-bandara-silangit-kajian-kemenhub-dipertanyakan?page=all>
- Yudianto, K., & Hidayat, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. *Journal of Education Transportation and Business*, 9-10.
- Yudianto, K., & Ulfiah, N. (2022). Pengaruh Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service New Normal Terhadap Kepuasan Penumpang Terminal Keberangkatan Bandara Sentani. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5-6.
- Yuliani, W., & Siliwangi, I. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Kajian dan Bimbingan Konseling dalam Pendidikan*, 1-2.