

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN PELAKSANAAN FLIGHT FOLLOWING DI PERUSAHAAN PENERBANGAN

Aditya Wardana
STMT Trisakti
adityawardanadit@yahoo.com

Racha Bismoyo
STMT Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

Abdul Ghafar
STMT Trisakti
klik.abdul@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and to overcome the pilot's performance discrepancy. It is also aimed to make the performance in accordance with the notice of flight following, to analyze and to optimize the radio HF signal, which is used in flight following and monitoring. This is a Quantitative Research. The data collection method used Field and Library research. Kartesius analysis was used to measure the conformity of the operational standard procedure towards the flight following implementation. The result of the X variable (Conformity Performance) shows the average computation of the assessment factors of Performance Conformity (X variable). The standard value achieved is 3.15. The result of the Y variable (Interest Quality) shows the average computation of the assessment factors of Interest Quality (Y variable), which is 3.44. Furthermore, the congruency level of X and Y variables are 91.07%. Therefore, it is concluded that the level of congruency between the conformity performance and the interest has achieved a satisfactory interpretation value.

Keywords: standard operational procedure, flight, flight following

PENDAHULUAN

Penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki pengaruh besar dalam memperlancar roda perekonomian, serta mempererat hubungan antar bangsa. Saat ini transportasi udara semakin dibutuhkan oleh banyak pihak terutama yang membutuhkan kendaraan yang mampu menempuh jarak yang jauh dengan waktu singkat. Oleh karena itu pihak maskapai penerbangan hendaknya mampu menyediakan angkutan udara yang aman, cepat, dan nyaman. Kecanggihan sistem dari suatu operasional pesawat terbang mampu memberikan jaminan kelancaran dalam penyediaan transportasi udara, bila tidak disertai dengan sikap mental yang baik dari individu-individu yang berkaitan dengan

pengoperasian pesawat tersebut. Setiap pergerakan pesawat sebelum dan sesudah lepas landas harus memiliki laporan yang jelas, laporan yang sering disebut *Aircraft Movement* tersebut dibuat oleh *Flight Operation Officer* yang bertugas di stationnya masing-masing dan diserahkan kepada pihak *Operation Control* untuk diolah sebagai data base untuk keperluan *operation* lainnya. Setiap perusahaan penerbangan harus memiliki sistem operasional yang matang agar bisa mengendalikan kegiatan operasional dengan baik, salah satu kegiatan operasional ada di dalam *operation control* salah satunya pada PT Aviastar Mandiri, perusahaan penerbangan domestik berjadwal yang berbasis di Jakarta Timur, dalam perusahaan tersebut *operation control*

mempunyai beberapa tugas salah satunya adalah *Flight Following* dan *Monitoring Air craft*. *Flight following* memiliki prosedur tersendiri yang diatur dalam *NOTICE TO PILOT NO.002/CP 135-NOTICE/II/2016* bahwa setiap 15 menit Pilot wajib melapor kepada *Operation control center* melalui radio dengan frekwensi yang telah ditentukan. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan mengatasi dalam ketidaksesuaian kinerja pilot agar sesuai dengan *notice* yang berlaku perihal *flightfollowing*, untuk mengetahui dan mengatasi dalam mengoptimalkan pengiriman *air craft movement* dan dilaporkan kepada *operation control center*, untuk mengetahui dan mengatasi dalam mengoptimalkan sinyal radio PT Aviastar Mandiri dari gangguan sinyal radionelayan.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi, baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2011). Manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standard an persyaratan kompetensi yang telah ditentukan (Dharma, 2013). Menurut Arnina, et.al (2016) Istilah Standar Operasional Prosedur sering sekali digunakan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur kegiatan operasional organisasi. Misalnya seperti protokol, prosedur tetap, intruksi kerja, diagram alir, dan lain sebagainya. Dengan bahasa yang berbeda namun memiliki substansi yang sama, dalam buku yang berjudul Standar Operasional Prosedur (SOP), Istyadi Insani mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. *Flight Following* adalah salah satu

tugas dan tanggung jawab yang ada dibawah naungan divisi operasional dalam suatu perusahaan penerbangan. Petugas *Flight Following* biasanya memiliki ruangan khusus, ruangan tersebut dilengkapi dengan perangkat radio yang digunakan untuk berkomunikasi langsung dengan pilot yang sedang bertugas maupun dengan *station base* untuk memudahkan komunikasi yang berhubungan dengan *Flight Following*. *Flight following* memiliki peran yang sangat penting bagi keselamatan penerbangan. Beberapa fungsi *flight following* adalah untuk mengetahui status penerbangan tersebut seperti *flight number*, *route*, *flight level*, *positions*, *actual time*, *estimated time*, *fuel*, dan lain-lain. Apabila terjadi hal yang tidak diinginkan pada penerbangan dapat dengan mudah dilacak keberadaannya Karena setiap 15 menit sekali pilot wajib kontak dan memberikan laporan kepada petugas *flight following*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer berupa pernyataan kuisioner *daily report flight following and monitoring* dengan skala Likert 5. Subyek penelitian di PT Aviastar Mandiri pada unit kerja *flight following and monitoring*. Pada penelitian ini menggunakan sample jenuh, karena populasi relative kecil, kurang dari 30 orang dan jumlah populasi yang dimiliki hanya 20 orang. Penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan diagram kartisius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tingkat kesesuaian antara standar operasional prosedur terhadap pelaksanaan *flight following* yang diberikan dan menggunakan hasil jawaban responden yang diperoleh dari beberapa pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini, melakukan pengukuran kesesuaian standar operasional prosedur berdasarkan indikator-indikator pertanyaan pada pengukuran tingkat

kesesuaian standar operasional prosedur oleh PT. Aviastar Mandiri dan kemudian melakukan survei untuk melihat secara langsung kinerja yang dilakukan oleh para karyawan. Maka dapat menentukan beberapa indikator pertanyaan pada penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan berupa beberapa pertanyaan dan data profil responden. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Laporan *flight following* setiap 15 menit sesuai *notice to pilot no.002/CP135-NOTICE/II/2016*: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap laporan *flight following* setiap 15 menit sekali: responden yang menjawab selalu sebanyak 7 responden (35%) dengan bobot nilai 28, yang menjawab sering sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 10. Total skornya adalah 62; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap laporan *flight following* setiap 15 menit sekali: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 10 responden (50%) dengan bobot nilai 40, yang menjawab baik sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (20%) dengan bobot nilai 8. Total skornya adalah 66. Kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai prosedur: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai dengan prosedur yang berlaku: responden yang menjawab selalu sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab sering sebanyak 9 responden (45%) dengan bobot nilai 27, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 10. Total skornya adalah 61; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap pengoperasian radio sesuai dengan prosedur yang berlaku: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 12 responden (60%) dengan bobot nilai 48, yang menjawab baik sebanyak 6

responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (10%) dengan bobot nilai 4. Total skornya adalah 70. Ketanggapan petugas *operation control* untuk menerima panggilan radio dari pilot: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketanggapan petugas *operation control* untuk menerima panggilan radio dari pilot: responden yang menjawab selalu sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 32, yang menjawab sering sebanyak 9 responden (45%) dengan bobot nilai 27, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (15%) dengan bobot nilai 6. Total skornya adalah 65; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketanggapan petugas *operation control* untuk menerima panggilan radio dari pilot: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 11 responden (55%) dengan bobot nilai 44, yang menjawab baik sebanyak 7 responden (35%) dengan bobot nilai 21, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (10%) dengan bobot nilai 4. Total skornya adalah 69. Ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas *operation control*: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas *operation control*: responden yang menjawab selalu sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab sering sebanyak 9 responden (45%) dengan bobot nilai 27, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 10. Total skornya adalah 6; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas *operation control*: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 12 responden (60%) dengan bobot nilai 48, yang menjawab baik sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (10%) dengan bobot nilai 4. Total

skornya adalah 70. Ketepatan dalam penyampaian informasi *flight following* yang dilakukan oleh pilot: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketepatan dalam penyampaian informasi *flight following* yang dilakukan oleh pilot: responden yang menjawab selalu sebanyak 7 responden (35%) dengan bobot nilai 28, yang menjawab sering sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 10. Total skornya adalah 62; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketepatan dalam penyampaian informasi *flight following* yang dilakukan oleh pilot: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 12 responden (60%) dengan bobot nilai 48, yang menjawab baik sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 15, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (15%) dengan bobot nilai 6. Total skornya adalah 69. Ketepatan dalam penerimaan informasi *flight following* yang dilakukan oleh petugas *operation control*: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketepatan dalam penerimaan informasi *flight following* yang dilakukan oleh petugas *operation control*: responden yang menjawab selalu sebanyak 9 responden (45%) dengan bobot nilai 36, yang menjawab sering sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 10. Total skornya adalah 64; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketepatan dalam penerimaan informasi *flight following* yang dilakukan oleh petugas *operation control*: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 14 responden (70%) dengan bobot nilai 56, yang menjawab baik sebanyak 4 responden (20%) dengan bobot nilai 12, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (10%) dengan bobot nilai 4. Total skornya adalah 72. Ketanggapan Petugas *Flight Operations (Flops)* untuk Mengirimkan *Aircraft Movement* Kepada Petugas

Operation Control: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketanggapan petugas *flight operations (Flops)* untuk mengirimkan *aircraft movement* kepada petugas *operation control*: responden yang menjawab selalu sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 32, yang menjawab sering sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 responden (20%) dengan bobot nilai 8. Total skornya adalah 64; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketanggapan petugas *flight operations (flops)* untuk mengirimkan *aircraft movement* kepada petugas *operation control*: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 11 responden (55%) dengan bobot nilai 44, yang menjawab baik sebanyak 5 responden (25%) dengan bobot nilai 15, yang menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (20%) dengan bobot nilai 8. Total skornya adalah 67. Kesadaran pilot untuk mengaplikasikan *notice to pilot no.002/cp 135-notice/ii/2016:1*) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap kesadaran pilot untuk mengaplikasikan *Notice To Pilot No.002/CP 135-Notice/II/2016*: responden yang menjawab selalu sebanyak 7 responden (35%) dengan bobot nilai 28, yang menjawab sering sebanyak 9 responden (45%) dengan bobot nilai 27, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 responden (20%) dengan bobot nilai 8. Total skornya adalah 63; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap kesadaran pilot untuk mengaplikasikan *Notice To Pilot No.002/CP 135-Notice/II/2016*: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 13 responden (65%) dengan bobot nilai 52, yang menjawab baik sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab tidak baik sebanyak 1 responden (5%) dengan bobot nilai 2. Total skornya adalah 72. Ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan *flight following*: 1) penilaian kesesuaian kinerja karyawan terhadap ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan

flight following: responden yang menjawab selalu sebanyak 11 responden (55%) dengan bobot nilai 44, yang menjawab sering sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3responden (15%) dengan bobot nilai 6.Total skornya adalah 68; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan *flight following*: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 14 responden (70%) dengan bobot nilai 56, yang menjawab baik sebanyak 3 responden (15%) dengan bobot nilai 9, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (15%) dengan bobot nilai 6. Total skornya adalah 71.Gangguan pada signalradio: 1) penilaian kesesuaian kinerja

karyawan terhadap gangguan pada signal radio: responden yang menjawab selalu sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab sering sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 24, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 6responden (30%) dengan bobot nilai 12. Total skornya adalah 60; 2) tingkat kepentingan prosedur terhadap gangguan pada signal radio: responden yang menjawab sangat baik sebanyak 8 responden (40%) dengan bobot nilai 32, yang menjawab baik sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 18, yang menjawab tidak baik sebanyak 6 responden (30%) dengan bobot nilai 12. Total skornya adalah 62.

Tabel 1Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Karyawan dan Penilaian Kepentingan Prosedur Pada PT. Aviastar Mandiri

No.	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Σ Bobot X Dari Responden)	Penilaian Pelaksanaan (Σ Bobot Y Dari Responden)	X	Y
1	Laporan <i>Flight Following</i> setiap 15 menit sesuai <i>Notice To Pilot No.002/CP 135- NOTICE/II/2016</i>	62	66	3.1	3.3
2	Kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai dengan prosedur yang berlaku	61	70	3.05	3.5
3	Ketanggapan petugas <i>Operation Control</i> untuk menerima panggilan radio dari pilot	65	69	3.25	3.45
4	Ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas <i>operation control</i>	61	70	3.05	3.5
5	Ketepatan dalam penyampaian informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh pilot	62	69	3.1	3.45
6	Ketepatan dalam penerimaan informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh petugas <i>operation control</i>	64	72	3.2	3.6
7	Ketanggapan petugas <i>Flight Operations (Flops)</i> untuk <i>movement</i> kepada petugas <i>peration control</i> mengirim <i>aircraft</i>	64	67	3.2	3.35
8	Kesadaran pilot untuk mengaplikasikan <i>Notice To Pilot No. 002/CP 135-NOTICE/II/2016</i>	63	72	3.15	3.6
9	Ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan <i>Flight Following</i>	68	71	3.4	3.55
10	Gangguan pada sinyal radio	60	62	3	3.1
	Jumlah			31.5	34.4
				3.15	3.44

Maka $X = 3.15$ sedangkan $Y = 3.44$

Analisis tingkat kesesuaian antara pelaksanaan kinerja dengan tingkat kepentingan prosedur pada PT Aviastar Mandiri. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan kinerja dengan tingkat kepentingan prosedur pada PT Aviastar Mandiri sebagai berikut:

Tabel 2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Pelaksanaan Kinerja Dengan Tingkat Kepentingan Prosedur Pada PT. Aviastar Mandiri

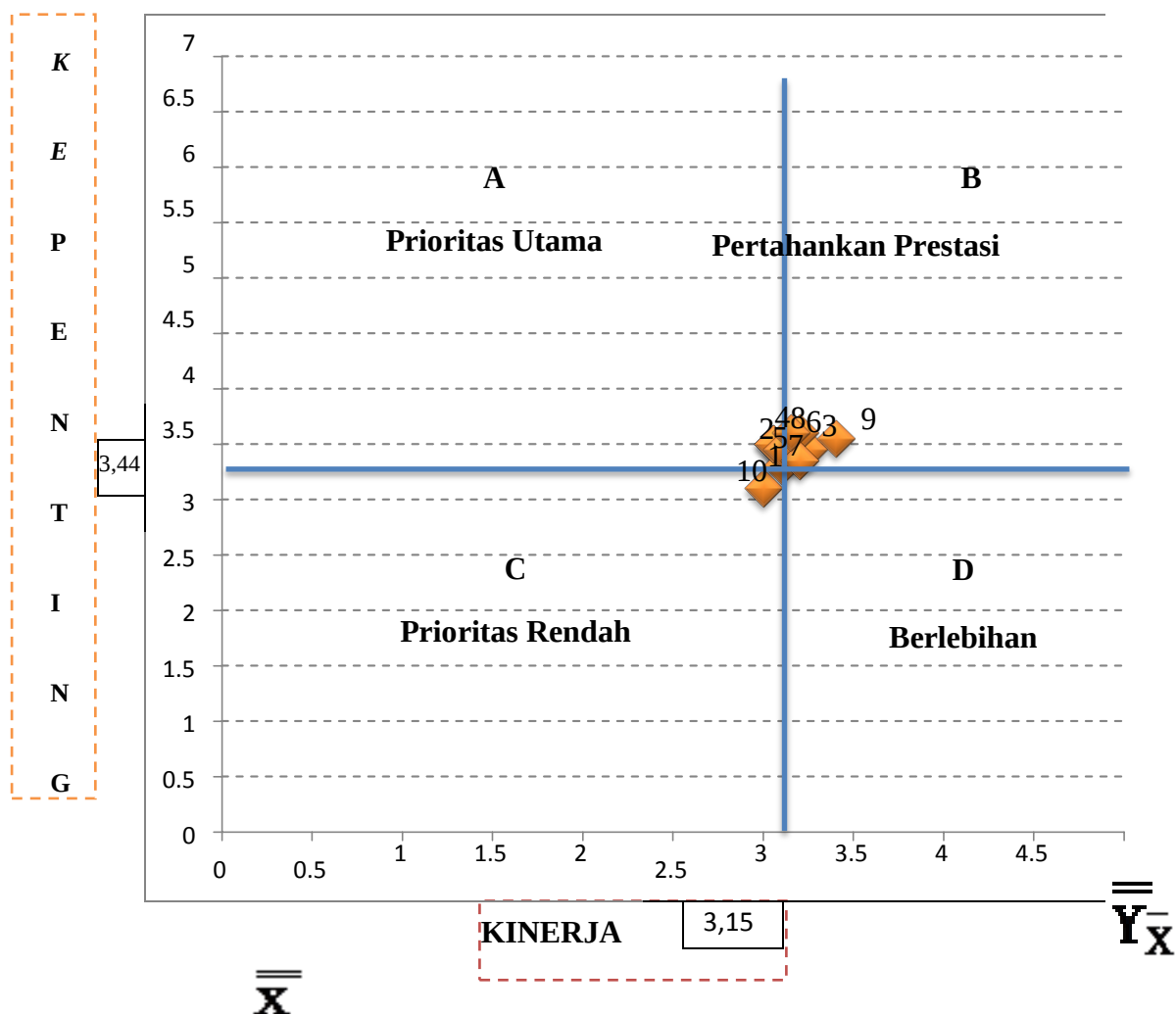
No.	Pernyataan	Skor Penilaian Kinerja (Xi)	Skor Penilaian Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Laporan <i>Flight Following</i> setiap 15 menit sesuai <i>Notice To Pilot No.002/CP 135-NOTICE/II/2016</i>	62	66	93.93
2	Kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai dengan prosedur yang berlaku	61	70	87.14
3	Ketanggapan petugas <i>Operation Control</i> untuk menerima panggilan radio dari pilot	65	69	94.20
4	Ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas <i>operation control</i>	61	70	87.14
5	Ketepatan dalam penyampaian informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh pilot	62	69	89.85
6	Ketepatan dalam penerimaan informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh petugas <i>operation control</i>	64	72	88.88
7	Ketanggapan petugas <i>Flight Operations (Flops)</i> untuk mengirimkan <i>aircraft movement</i> kepada petugas <i>operation control</i>	64	67	95.52
8	Kesadaran pilot untuk mengaplikasikan <i>Notice To Pilot No. 002/CP 135- NOTICE/II/2016</i>	63	72	87.5
9	Ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan <i>Flight Following</i>	68	71	95.77
10	Gangguan pada sinyal radio	60	62	96.77
	Jumlah			916.7
				91.6

Tabel 3 Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Pelaksanaan Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepentingan Serta Tingkat Kesesuaian

No.	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Σ Bobot X Dari Responden)	Penilaian Kepentingan (Σ Bobot Y Dari Responden)	X	Y	Tki (%)
1	Laporan <i>Flight Following</i> setiap 15 menit sesuai <i>Notice To Pilot No.002/CP 135-NOTICE/II/2016</i>	62	66	3.1	3.3	93.93
2	Kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai dengan prosedur yang berlaku	61	70	3.05	3.5	87.14
3	Ketanggapan petugas <i>Operation Control</i> untuk menerima panggilan radio dari pilot	65	69	3.25	3.45	94.20
4	Ketanggapan pilot untuk melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas <i>operation control</i>	61	70	3.05	3.5	87.14
5	Ketepatan dalam penyampaian informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh pilot	62	69	3.1	3.45	89.85
6	Ketepatan dalam penerimaan informasi <i>flight following</i> yang dilakukan oleh petugas <i>operation control</i>	64	72	3.2	3.6	88.88
7	Ketanggapan petugas <i>Flight Operations (Flops)</i> untuk mengirimkan <i>aircraft movement</i> kepada petugas <i>operation control</i>	64	67	3.2	3.35	95.52
8	Kesadaran pilot untuk mengaplikasikan <i>Notice To Pilot No. 002/CP 135- NOTICE/II/2016</i>	63	72	3.15	3.6	87.5
9	Ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan <i>Flight Following</i>	68	71	3.4	3.55	95.77
10	Gangguan pada sinyal radio	60	62	3	3.1	96.77
	Jumlah			31.5	34.4	916.7
	Rata-rata (X dan Y)	= =		3.15	3.44	91.7

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh total nilai dari rata rata tingkat kesesuaian dari variabel X dan Y sebesar 91,7% sehingga tingkat pelaksanaan kinerja dan penilaian tingkat ke

pentingan mendapatkan nilai interpretasi sangat puas. Berarti tingkat kesesuaian standar operasional prosedur terhadap pelaksanaan *flight following* di PT Aviastar Mandiri sangat sesuai.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelaksanaan Flight Following Di PT. Aviastar Mandiri Pada Tahun 2016

Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi tingkat pelaksanaan kinerja di PT Aviastar Mandiri dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh instansi, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dianggap penting oleh karyawan, sedangkan tingkat kepentingannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1) kemampuan dalam mengoperasikan radio sesuai dengan prosedur yang berlaku (pernyataan nomor 2) dengan tingkat kesesuaian 87,14%; 2) ketanggapan pilot untuk

melaporkan masalah yang tidak terduga kepada petugas *operation control* (pernyataan nomor 4) dengan tingkat kesesuaian 87,14%; 3) ketepatan dalam penyampaian informasi *flight following* yang dilakukan oleh pilot (pernyataan nomor 5) dengan tingkat kesesuaian 89,85%; dan 4) kesadaran pilot untuk mengaplikasikan *notice to pilot No.002/CP 135-NOTICE/II/2016* (pernyataan nomor 8) dengan tingkat kesesuaian 87,5%.

Kuadran B: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi tingkat pelaksanaan kinerja di PT Aviastar Mandiri

dan penanganannya perlu dipertahankan oleh instansi, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan karyawan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1) ketanggapan petugas *operation control* untuk menerima panggilan radio dari pilot (pernyataan nomor 3) dengan tingkat kesesuaian 94,20%; 2) ketepatan dalam penerimaan informasi *flight following* yang dilakukan oleh petugas *operation control* (pernyataan nomor 6) dengan tingkat kesesuaian 88,88%; dan 3) ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan *flight following* (pernyataan nomor 9) dengan tingkat kesesuaian 95,77%.

Kuadran C: Menunjukkan faktor atau atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi tingkat pelaksanaan kinerja di PT Aviastar Mandiri sedangkan kualitas pelaksanaannya oleh instansi biasa-biasa saja atau cukup. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1) Laporan *flight following* setiap 15 menit sesuai *notice to pilot No.002/CP 135-NOTICE/II/2016* (pernyataan nomor 1), dengan tingkat kesesuaian 93,93%; 2) gangguan pada signal radio (pernyataan nomor 10) dengan tingkat kesesuaian 96,77%.

Kuadran D: Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi tingkat pelaksanaan kinerja kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dapat dikatakan sangat memuaskan dalam pelaksanaannya dan telah dilakukan dengan baik, akan tetapi dianggap kurang penting. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketanggapan petugas *flight operations (flops)* untuk mengirimkan *aircraft movement* kepada petugas *operation control* (pernyataan nomor 7) dengan tingkat kesesuaian 95,52%.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis kesesuaian kinerja standar operasional prosedur terhadap

pelaksanaan *flight following* di PT Aviastar Mandiri bobot nilai rata-rata X adalah 3,15 dari skala 5, berarti tingkat kesesuaian kinerja sudah cukup baik namun masih harus terus ditingkatkan kualitasnya. Bobot nilai tertinggi adalah pernyataan nomor 9 yaitu ketersediaan radio untuk penunjang kegiatan *flight following* dengan bobot nilai 3,4. Bobot nilai terendah adalah pernyataan nomor 10 mengenai gangguan signal radio dengan bobot nilai 3. *Notice* yang berlaku perihal *flight following* harus dijadikan pedoman bagi pilot dan diaplikasikan dengan baik. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan standar operasional prosedur terhadap pelaksanaan *flight following* bobot nilai rata-rata Y adalah 3,44 dari skala 5, ini yang berarti kepentingan sudah dapat dikatakan baik. Bobot nilai tertinggi adalah pernyataan nomor 6 dan 8 yaitu Ketepatan dalam penerimaan informasi *flight following* yang dilakukan oleh petugas *operation control* dengan bobot nilai 3,6 dan kesadaran pilot untuk mengaplikasikan *Notice To Pilot No.002/CP 135-NOTICE/II/2016* dengan bobot nilai 3,6, sedangkan bobot terendah terdapat pada pernyataan nomor 10 yaitu Gangguan pada signal radio dengan bobot nilai 3,1. Perusahaan agar selalu mengingatkan petugas *flight operations* tentang betapa pentingnya pengiriman *aircraft movement*. Hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan standar operasional prosedur terhadap pelaksanaan *flight following* di PT. Aviastar Mandiri pada tahun 2015 yaitu dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,7 sudah dapat dikatakan sangat sesuai dengan melihat dari interpretasi skor tingkat kesesuaian responden (Tki). Sedangkan pada diagram kartesius di dalam kuadran A terdapat empat pernyataan yaitu pernyataan nomor 2, 4, 5 dan 8. Sedangkan kuadran B terdapat tiga pernyataan yaitu pernyataan nomor 3, 6 dan 9. Pada kuadran C terdapat dua pernyataan yaitu pernyataan nomor 1 dan 10. Terakhir

pada kuadran D terdapat satu pernyataan yaitu pernyataan nomor 7. Segera laporkan dan tindak lanjuti kepada pihak berwenang agar radio PT. Aviastar Mandiri bisa berungsi dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnina, P. et al. (2016). *Langkah-langkah efektif menyusun SOP standard operating procedures*. Depok: Huta Publisher.
- Irham, F. (2011). *Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surya, D. (2013). *Manajemen kinerja: Falsafah teori dan penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.