

KINERJA PETUGAS APRON MOVEMENT CONTROL PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

Tito Warsito

STMT Trisakti

titowstmt87@gmail.com

Dewa Kadek Anta Boga

STMT Trisakti

dkadek_antaboga@yahoo.com

Alit Sodikin

STMT Trisakti

alitsodikin@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the factors causing the performance of AMC officers which is considered not optimal at Soekarno-Hatta International Airport from July to September 2013. This research method was using descriptive qualitative using fishbone theory, collecting data by giving questionnaires to 39 respondents, and using library data. The first factor is less skilled apron officers who are dealing with domestic and international flight problems (33%). The cause of the 2nd sequence is the apron officer is less engaged in the maintenance of the facilities and equipment used (27%). Management is not transparent in informing the reward system (20%). The cause of the problem in sequence 4 is that management is not giving much motivation to the apron officers (13%). The cause factor of sequence 5 is that the apron officers pay less attention to the cleanliness aspect of the apron area and the time of officers' work (7%).

Keywords; *fishbone theory, apron movement control, officers' performance*

PENDAHULUAN

Industri transportasi udara dari tahun ketahun makin mengalami kemajuan yang cukup pesat, persaingan antara perusahaan penerbangan semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero) di bawah Departemen Perhubungan yang bergerak dibidang usaha di lakukan dengan cara memberikan jasa pelayanan yang lebih baik, perbaikan fasilitas Bandar udara Soekarno-Hatta, maupun program-program pelayanan terhadap penumpang, seperti penambahan jumlah *parking stand*, yang terjadi dilapangan adalah *parking stand* Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta sudah *overcapacity* sedangkan frekuensi jumlah penerbangan setiap tahun mengalami peningkatan. Dalam menunjang kegiatan

operasional bandara sendiri ada divisi yang khusus menangani kinerja petugas wilayah sisi udara yaitu *Apron Movement Control* (AMC) yang merupakan unit yang bertugas mengawasi area *parking stand* pesawat setelah menerima *estimate* dari unit *Aerodrom control* (ADC) sebelum menentukan *parking stand* pesawat, unit AMC berkordinasi dengan pihak *airline* atau operator penerbangan agar proses mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan bongkar muat barang kargo dan pos berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Banyak hal yang menjadi permasalahan yang didapat di divisi operasional AMC yang erat kaitannya dengan penanganan langsung terhadap pihak *airline* dan pihak *ground handling*. Sering terjadi masalah kurang

patuhnya petugas AMC (*Apron Movement Control*) dalam menjalankan SOP (*Standart Operating Procedur*), maka perlu ditingkatkan pelayanan dan pengawasan agar tercipta kenyamanan dan keselamatan penerbangan sesuai yang diharapkan.

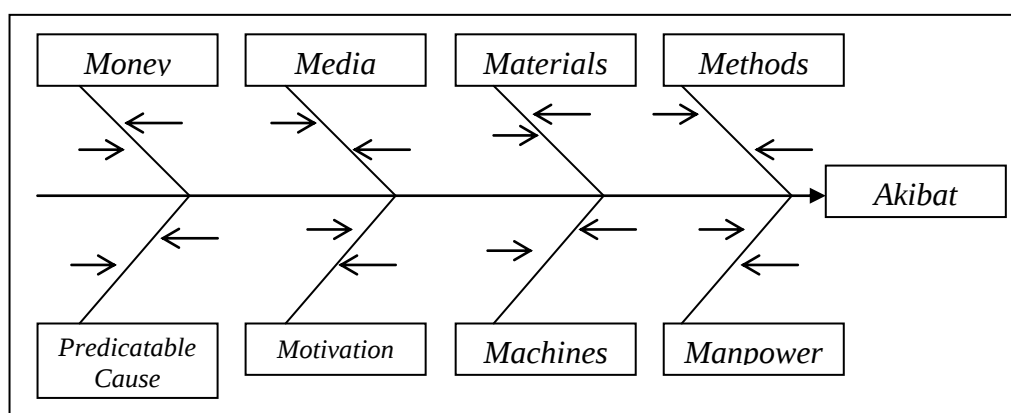
KAJIAN PUSTAKA

Pengertian kualitas layanan bervariasi dalam kata-kata tetapi biasanya melibatkan apakah penyampaian layanan yang dirasakan memenuhi, melebihi atau gagal memenuhi harapan pelanggan (Agyapong, 2011). Peranan jasa transportasi udara dalam melayani penumpang semakin meningkat disebabkan karena semakin majunya kegiatan perdagangan dan aktivitas internasional, sehingga menyebabkan peningkatan aktivitas di terminal maupun di sisi udara pada suatu Bandar Udara (Hernawan et al., 2017). Dengan fasilitas yang ada, bandara dapat melayani operator internasional dan mencapai standar internasional (CAT III). Dalam era persaingan yang makin ketat sekarang ini, untuk mencapai kinerja yang diharapkan, setiap perusahaan harus mampu merumuskan indikator kinerja mereka sesuai dengan misi, atau sasaran dan tujuan perusahaan (Setiawan, Jakarta, Nusraningrum, & Pahala, n.d.). Secara positif juga dipengaruhi daya saing melalui fasilitas yang dapat dialihkan atau aset tak terlihat, seperti pengetahuan yang baik dan

keterampilan manajemen (A., L., & G., 2013). Kepuasan pelanggan yang baik berpengaruh terhadap pendapatan setiap bidang (Naik, Gantasala, & Prabhakar, 2010). Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meminimalkan pengalaman buruk yang dihadapi oleh konsumen. Kepuasan pelanggan bisa menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan dengan memberikan kualitas yang memuaskan (Simarmata, Rs, Keke, & Panjaitan, 2016). Meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui standarisasi peralatan yang ada dan kemampuan sumber daya manusia untuk mencapai kepuasan pelanggan (Nugroho, 2012).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian terdiri atas dua bagian yaitu pertama metode pengumpulan data, baik data di lapangan maupun data di perpustakaan dengan berdasarkan hasil kuesioner sebanyak 39 responden. Kedua metode analisis data dengan menggunakan *Fishbone Theory*. Jadi, penyebab utama dihubungkan dengan permasalahan utama melalui cabang utama. Tiap cabang memiliki cabang-cabang penyebab yang lebih kecil dimana tiap cabang memiliki hubungan penyebab utama dan memiliki rangkaian penyebab yang lebih spesifik. Ada tujuh faktor yang perlu diperhatikan dalam menyusun diagram yang dikenal dengan 7M yaitu (Man, Power, Machines, Methods, Materials, Media, Motivation dan Money).



Sumber data : Vincent Gasperz, (2002;107)

Pada diagram diatas ini menunjukan hubungan keterkaitan sebab-akibat dan telah

mengkategorikan sumber-sumber penyebab berdasarkan prinsip 7M, yaitu:

1. *Manpower* (tenaga kerja) : berkaitan dengan kurangnya pengetahuan (tidak terlatih, tidak berpengalaman), kurangnya keterampilan dasar yang berkaitan dengan mental dan fisik, kelelahan, stress, ketidakpedulian, dan lain-lain.
2. *Machines* (mesin-mesin dan peralatan) : Berkaitan dengan tidak adanya system perawatan preventif terhadap mesin-mesin produksi, termasuk fasilitas dan peralatan lain yang tidak sesuai dengan spesifikasi tugas, dan dikalibrasi, terlalu complicated, terlalu panas, dan lain-lain.
3. *Methods* (metode kerja) : berkaitan dengan prosedur dan metode kerja yang benar tidak tersedia, tidak jelas, tidak diketahui, tidak terstandarisasi, tidak cocok, dan lain-lain.
4. *Materials* (bahan baku) : berkaitan dengan adanya spesifikasi kualitas dari bahan baku dan penolong yang digunakan, ketidaksesuaian dengan spesifikasi kualitas bahan baku dan bahan penolong yang ditetapkan, tidak adanya penanganan yang efektif terhadap bahan baku dan bahan penolong itu, dan lain-lain.
5. *Media* : berkaitan dengan tempat dan waktu kerja yang tidak memperhatikan aspek-aspek kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja, lingkungan kerja yang kondusif, kurang lampu penerangan ventilasi yang buruk, kebisingan, dan lain-lain.
6. *Motivation* (motivasi) : berkaitan dengan tidak adanya sikap kerja yang benar dan professional (tidak kreatif, tidak mampu

bekerja sama dengan tim, dan lain-lain), yang dalam hal ini disebabkan oleh sistem balas jasa, dan penghargaan yang tidak adil terhadap tenaga kerja.

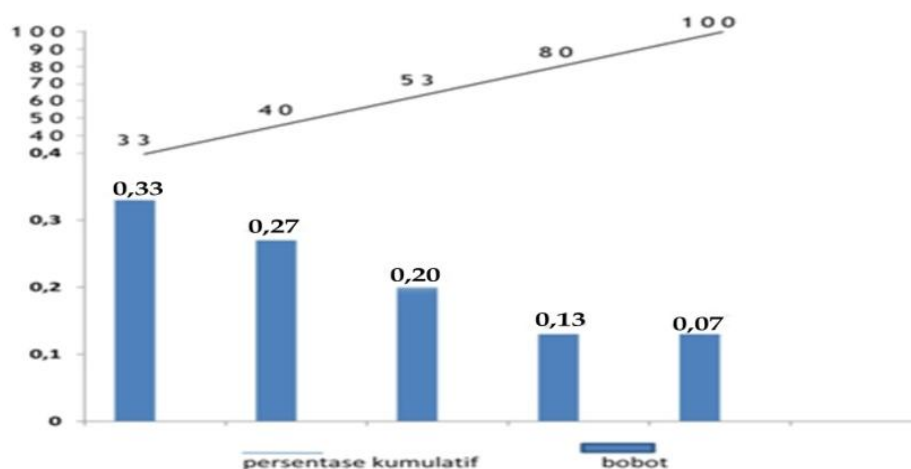
7. *Money* (keuangan) : berkaitan dengan tidak adanya dukungan finansial yang mantap guna memperlancar program peningkatan yang adil terhadap tenaga kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kinerja petugas AMC yang tidak maksimal pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta periode Juli – September 2013, penulis melakukan penelitian mempelajari data-data yang diperlukan, melakukan pengamatan langsung pada apron, serta penyebaran kuesioner. Penulis membagikan kuesioner di terminal 1,2, dan 3 sebanyak 10 lembar kepada petugas *apron* di masing-masing terminal Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Jumlah kuesioner 36 lembar untuk para karyawan AMC, dan 3 lembar untuk perwakilan *Supervisor* sehingga total kuesioner disebar 39 lembar. Materi kuesioner disusun berdasarkan kinerja petugas AMC yang tidak maksimal pada Bandar Udara Soekarno-Hatta dan hasil wawancara penulis dengan *supervisor* petugas AMC. Penyebaran ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor-faktor seperti sumber daya manusia, mesin-mesin dan peralatan, metode kerja, media, dan motivasi menjadi faktor-faktor penyebab kinerja petugas AMC yang tidak maksimal.

Tabel 1. Tipe Faktor Penyebab

No	Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		% Jawaban		Ket.
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	(Man Power) Petugas <i>apron</i> memiliki keahlian dalam menjalankan tugas	30	9	77	23	TB
2	Petugas <i>apron</i> terampil dalam menangani masalah penerbangan domestik maupun internasional	10	29	26	74	B
3	(Machine) Perusahaan memiliki sistem perawatan preventif terhadap fasilitas dan peralatan yang digunakan	34	5	87	13	TB
4	Petugas <i>apron</i> melakukan kegiatan perawatan terhadap fasilitas dan peralatan yang digunakan	17	22	44	56	B
5	(Method) Perusahaan memiliki metode kerja yang benar dan jelas	32	7	82	18	TB
6	Para petugas <i>apron</i> bekerja sesuai dengan prosedur dan metode kerja yang ditetapkan	33	6	85	15	TB
7	(Media) Para petugas <i>apron</i> sangat memperhatikan aspek kebersihan pada area <i>apron</i> dan pada waktu petugas <i>apron</i> bekerja	13	26	33	67	B
8	Perusahaan sangat memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja bagi petugas <i>apron</i>	28	11	72	28	TB
9	(Motivation) Petugas <i>apron</i> memiliki sikap kerja yang benar dan profesional	26	13	67	33	TB
10	Petugas <i>apron</i> bekerja dengan kreatif dan mampu bekerjasama dalam team	26	13	67	33	TB
11	Manajemen memiliki sistem balas jasa yang transparan	10	29	26	74	B
12	Manajemen memberikan penghargaan yang adil kepada para petugas <i>apron</i> atas kinerja	26	13	67	33	TB
13	Manajemen memberikan motivasi kerja kepada seluruh petugas <i>apron</i>	10	29	26	74	B



Gambar 1 Diagram Pareto

Diketahui bahwa urutan faktor penyebab masalah urutan 1 adalah Petugas *apron* kurang terampil dalam menangani masalah penerbangan domestik maupun internasional dengan 33%, faktor penyebab urutan 2 adalah Petugas *apron* kurang melakukan kegiatan perawatan terhadap fasilitas dan peralatan yang digunakan dengan 27%, faktor penyebab masalah urutan 3 adalah Manajemen kurang transparan dalam sistem balas jasa dengan 20%, faktor penyebab masalah urutan 4 adalah Manajemen kurang memberikan motivasi kerja kepada seluruh petugas *apron* dengan 13%, dan faktor penyebab masalah urutan 5 adalah Petugas *apron* kurang memperhatikan aspek kebersihan pada area *apron* dan pada waktu petugas *apron* kerja dengan 7%.

SIMPULAN

Dalam penelitian mengenai analisis faktor-faktor penyebab terjadinya kinerja petugas AMC yang tidak maksimal pada Bandar Udara Soekarno-Hatta periode Juli – September 2013 yang di kelola oleh PT. Angkasa Pura II cabang utama Bandar Udara Soekarno-Hatta, penulis mendapatkan beberapa faktor. Faktor penyebab masalah urutan 1 adalah Petugas *apron* kurang terampil dalam menangani masalah penerbangan domestik maupun internasional (33%).Faktor penyebab urutan 2 adalah Petugas *apron* kurang melakukan kegiatan perawatan terhadap fasilitas dan peralatan yang digunakan (27%).Faktor penyebab masalah urutan 3 adalah Manajemen kurang transparan dalam sistem balas jasa (20%).Faktor penyebab masalah urutan 4 adalah Manajemen kurang memberikan motivasi kerja kepada seluruh petugas *apron* (13%).Faktor penyebab masalah urutan 5 adalah Petugas *apron* kurang memperhatikan aspek kebersihan pada area *apron* dan pada waktu petugas *apron* kerja (7%).

DAFTAR PUSTAKA

- Beifert, A., Maknyte, L., & Prause, G. 2013. Sustainable supply chain management issues: Case of regional smes' involvement in the air cargo. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 3(2), 41–52.
[https://doi.org/10.9770/jssi.2013.3.2\(4\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2013.3.2(4))
- Agyapong, G. K. 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203–210.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p203>
- Hernawan, M. A., Akbar, F., & Sodikin, A. 2017. Pengawasan Unit Apron Movement Control (AMC) dan Disiplin Pengguna Jasa di Apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* 2(3): 460–468.
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231–243. Retrieved from http://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC_KHAO_TAI_LIEU/chat_luong_dich_vu_va_su_hai_long_cua_dv_ban_le.pdf
- Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Skripsi*, 1–136.
- Setiawan, I., Jakarta, M., Nusraningrum, D., & Pahala, Y. (n.d.). Deregulasi Penerbangan dan Kinerja Perusahaan Penerbangan Niaga Berjadwal di Indonesia, 2(1), 1–12.
- Simarmata, J., Rs, M., Keke, Y., & Panjaitan, F. (2016). the Airline Customer'S Buying Decision Through Online Travel Agent: a Case Study of the Passengers of

Scheduled Domestic Airlines in
Indonesia. *International Journal of
Economics, Commerce and Management*

United Kingdom, 3(3), 335–349.
Retrieved from <http://ijecm.co.uk/>