

**ANALISIS BEBAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL
UNIT AIRPORT OPERATION LANDSIDE AND TERMINAL
(AOLT)
(Studi Kasus Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta)**

**Hernanda Adi Pramudya
19050066**

ABSTRAK

Pada dasarnya unit AOLT adalah unit yang ditugaskan pada suatu area bandara, meliputi area Terminal dan Landside. Tugas petugas AOLT adalah melakukan pemantauan secara terus menerus terhadap seluruh pelayanan penunjang Bandar Udara guna meningkatkan kualitas pelayanan operasional di bandar udara. Oleh karena itu beban kerja dan kinerja petugas AOLT harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional di area Bandar Udara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit Airport Operation Landside and Terminal dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada petugas Airport Operation Landside and Terminal di Bandar Internasional Yogyakarta. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji statistik T, uji statistik F (ANOVA), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji anova dapat dilihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang dapat diperoleh ($25,067 > 4,171$) dan menunjukkan nilai $sig < tingkat\ signifikan$ ($0,000 < 0,05$) untuk variabel beban kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan memiliki efek yang signifikan terhadap kualitas pelayanan operasional. Nilai yang di tentukan yaitu nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa adanya hubungan sebesar 0,601 atau 60,1% dapat diartikan bahwa secara signifikan variabel beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional memiliki pengaruh 60,1% dari 100% memiliki sisa 39,9% dari faktor lain dari internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam suatu Bandar Udara.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja, Petugas Airport Operation Landside and Terminal, Kualitas Pelayanan Operasional, Analisis Variasi.