

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara memiliki peranan penting sebagai peranan penghubung antar wilayah di Indonesia yang dipisahkan oleh perairan yang luas dengan waktu tempuh yang relatif cepat. Aktivitas penerbangan Domestik maupun Internasional di seluruh Bandar udara dapat memberikan gambaran perkembangan transportasi udara di Indonesia. Perkembangan dalam dunia transportasi sangat mendukung di beberapa sektor antara lain, sektor perekonomian, sosial dan budaya. Hal ini menjadikan transportasi udara dapat berkembang dengan cepat dan efisien. Perkembangan yang pesat dalam dunia transportasi membuat banyak perusahaan pelayanan penyedia fasilitas kebandarudaraan dan perusahaan penerbangan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangan.

Penerbangan merupakan sebuah sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya menurut Undang-undang No 1 Tahun 2009.

Dalam sebuah perusahaan yang terpenting adalah sebuah pelayanan yang diberikan terhadap penumpang baik kenyamanan dan keamanan sebagai pengguna jasa penerbangan. Dalam pencapaian tujuan perusahaan faktor kenyamanan dalam sebuah Bandar udara tidak dapat diabaikan sebagai unsur yang terpenting. Salah satu faktor pendukung utama dalam keberhasilan pengelolaan dalam perusahaan Bandar Udara adalah kenyamanan dan ketersediaan fasilitasnya. Ketersediaan fasilitas yang memadai merupakan tolak ukur setiap Bandar udara dalam memenuhi kebutuhan bagi calon penumpang Moda Transportasi Udara.

Pengelola Bandar Udara di Indonesia salah satunya adalah Angkasa Pura 1 (Persero) Yogyakarta Internasional Airport merupakan salah satu Bandar udara yang bertugas memberikan pelayanan Kebandar udaraan dengan adanya penyediaan yang di selenggarakan oleh pihak Bandar udara untuk menunjang

fasilitas pendukung dalam perjalanan udara, menyediakan fasilitas adalah tuntutan bagi setiap penyedia layanan bandar udara dan bidang pengelolanya untuk memenuhi kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa Kebandarudaraan. Beberapa bidang yang ikut mengelola suatu Bandar Udara dalam kawasan terminal dan Landside antara lain Avsec, Customer Service, dan salah satunya yaitu unit AOLT (Airport Operasional Landside dan Terminal) yang bertugas mengelola dan menjaga fasilitas operasional yang berada di area terminal dan area Landside agar beroperasi secara penuh dalam menunjang perjalanan penerbangan penumpang di setiap Bandar Udara. Adanya unit AOLT dapat mengendalikan operasional terminal dan Landside dengan maksimal dan lingkup kecil yang ditangani dengan optimal oleh satu unit yang bertanggung jawab. Pada kondisi saat ini peranan petugas AOLT dalam pengawasan fasilitas yang ada di bandar udara berawal pada ketentuan PM 178 tahun 2015 mendapat tambahan di masa new normal ini dengan tambahan tugas dan tanggung jawab yang tercantum pada SE 13 Tahun 2020.

Terminal Bandar Udara merupakan sebuah bangunan di bandara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, banyak terjadi proses pelayanan seperti tempat penumpang membeli tiket, check-in, penitipan barang dan pemeriksaan keamanan.

Untuk mengatur proses pelayanan di wilayah bandara tersebut, pemerintah melalui BUMN menunjuk PT. Angkasa Pura I dan II sebagai pengelola bandara besar yang ada di Indonesia. Tugas utama mereka adalah untuk melakukan pengawasan dan pengelolaan bandara baik dalam segi pengembangan infrastruktur dan layanan.

Dalam segi pengawasan layanan di area terminal keberangkatan, PT. Angkasa pura I membentuk sebuah unit kerja yang disebut dengan TSO (Terminal Service Officer). Salah satu tugas pengawasan yang dilakukan oleh TSO berdasarkan KEP.DU.63/OM.07/2021 tentang standar operasional terminal adalah mengawasi pergerakan penumpang (*flow* penumpang) agar tidak terjadi penumpukan penumpang (antrian). Semakin banyaknya jumlah penerbangan harian ke

yogyakarta domestik maupun internasional. Selama tahun 2022, penumpang pesawat melalui Yogyakarta International Airport (YIA) mencapai 2.949.664 orang. Jumlah tersebut tumbuh 109,40 persen dibanding 2021. Sepanjang 2022, YIA juga melayani 21.076 pergerakan pesawat yang tumbuh 79,58 persen dan 8.181.938 kilogram kargo yang tumbuh 12,21 persen. Tambahan maskapai baru, juga tambahan rute dan frekuensi penerbangan tiap-tiap maskapai termasuk faktor vital meningkatnya jumlah kunjungan ke Yogyakarta melalui jalur udara. Pencapaian ini tentu saja sebuah perkembangan positif bagi pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selain itu, dengan dukungan personel *Airport Operation Land Side and Terminal* (AOLT) yang mumpuni, misalnya mampu berperan aktif dalam merencanakan kemajuan perusahaan dan mampu berperan sebagai pengawas pelayanan operasional bandar udara untuk seluruh kegiatan di bandar udara. Oleh karena itu, potensi setiap petugas AOLT di PT. Angkasa Pura I harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memberikan output yang diharapkan oleh perusahaan. Output atau tujuan pencapaian yang diharapkan oleh perusahaan yaitu berupa dapat tercapainya tujuan suatu perusahaan yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia atau karyawan (petugas AOLT) yang berpotensi dalam melakukan pekerjaannya seperti mampu memberikan kemudahan penerapan dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian pelayanan di Bandar Udara yang mencakup bentuk pelayanan, indikator kualitas pelayanan, tolak ukur & standar, dan skala nilai. Sehingga beban kerja dan kinerja dari petugas AOLT dapat mempengaruhi kualitas pelayanan operasional di Bandar Udara.

Namun pada kenyataannya, sesuai dengan pengalaman peneliti pada saat melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta masih ada beberapa kendala pada beban kerja seperti kurangnya perlengkapan atau peralatan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja yang belum sesuai dengan standar yang menyebabkan berlebihan pada beban kerja. Berdasarkan wawancara dengan petugas AOLT di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada waktu peneliti melakukan studi penelitian. Semakin meningkatnya jumlah penerbangan, tambahan maskapai baru, tambahan rute dan frekuensi penerbangan tiap-tiap

maskapai domestik maupun internasional. Petugas AOLT tentunya harus ekstra dalam melakukan pekerjaannya yaitu dengan melakukan kegiatan pengawasan dan pelayanan operasional dan tentunya jadi memiliki beban kerja yang semakin berat dari biasanya. Diantaranya jam kerja petugas *Airport Operation Land Side and Terminal* (AOLT) yang hanya bekerja 12 jam bisa melebihi dari 12 jam tersebut dan mempengaruhi waktu untuk pulang dari shift kerja petugas AOLT menjadi terlambat. Sehingga akan mempengaruhi dari kinerja petugas AOLT, dimana petugas AOLT harus mempertahankan kinerja mulai dari mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja dan harus tetap disiplin terhadap aturan. Dari dua hal tersebut yaitu beban kerja dan kinerja akan mempengaruhi dari kualitas pelayanan operasional.

Adapun faktor dari indikator beban kerja dan kinerja pada setiap individu karyawan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan operasional secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik mengambil “ANALISIS BEBAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL UNIT *AIRPORT OPERATION LANDSIDE AND TERMINAL* (AOLT) Studi Kasus Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini, berdasarkan latar belakang diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?

3. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional unit Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka diberlakukan beberapa batasan masalah pada penelitian ini. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengingat luasnya permasalahan dan pengetahuan pada unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) sehingga peneliti hanya berfokus kepada Beban kerja dan Kinerja Petugas terhadap kualitas pelayanan operasional.
2. Pada analisisnya menggunakan metode *Analysis of Variance* atau Uji ANOVA.
3. Menggunakan Software SPSS untuk mengukur uji instrument, uji prasyarat, dan uji hipotesis.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, didapatkan beberapa tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
3. Mengetahui bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional unit Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui perhitungan dari pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan operasional unit AOLT sebagai pertimbangan antara teori-teori yang diperoleh pada saat kerja praktik lapangan dan pengembangan mengenai Airport Operation Landside and Terminal (AOLT).

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan dalam melakukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja petugas AOLT untuk mendapatkan kualitas pelayanan operasion yang sangat baik.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang Airport Operation Landside and Terminal (AOLT).

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penilitian ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi uraian singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori maupun hasil dari penelitian sebelumnya untuk penulisan judul skripsi tentang “Analisis Beban Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Operasional Unit Airport Operation Landside And Terminal (AOLT) Studi Kasus Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Bagian ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan pada Laporan Tugas Akhir ini bersumber pada Buku, Jurnal, Skripsi yang terkait dengan judul Laporan Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diterangkan mengenai objek penelitian, jenis penelitian, diagram alir penelitian dan lokasi serta jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisi tentang hasil dari studi kasus dan pembahasan hasil yang diperoleh

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penutup berisi tentang hasil dari penulisan Laporan Tugas Akhir yang berupa kesimpulan, selain itu pula pada Bab ini terdapat uraian saran atas kekurangan yang ada saat penelitian berlangsung dan solusi untuk penelitian berikutnya yang lebih baik lagi.