

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia SDM sebagai aset organisasi berupa manusia yang berpotensi diberdayakan secara fisik dan pikirannya dan dengan keahliannya bisa dimanfaatkan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan organisasi ini bisa berupa perusahaan, badan pemerintah badan sosial dan lain lainnya. Sehingga dipandang perlu dan penting bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan SDM yang dimaksudkan mulai dari penerimaan pesawai melalui proses seleksi, pembinaan hingga pemberian hak dan kewajiban bagi pegawai. Pegawai mendapat tugas dan wewenang tentang apa yang dilakukan dan tanggung jawabnya dan pekerja juga mendapatkan hak dari mulai hak upah kerja hingga fasilitas kenyamanan dimana hak istirahat juga ada di dalamnya.

Dalam organisasi bisnis, pengelolaan SDM dengan benar akan dapat menghasilkan jasa pelayanan yang optimal demi kepuasan konsumen. Demikian juga pada bisnis penerbangan. Tujuan utama bisnis transportasi penerbangan adalah memberikan pelayanan pengantaran muatan baik berupa penumpang maupun barang dari satu titik tempat menuju ke titik tempat lainnya. Bisnis ini ditunjang oleh armada pesawat yang memadai, bandara yang sesuai hingga pada SDM yang mengelola itu semua agar semua bagian tersebut dapat berjalan dan terintegrasi dengan baik.

Lion grup merupakan salah satu perusahaan penerbangan besar di Indonesia. Perusahaan penerbangan ini mempunyai tiga maskapai, yaitu: Lion air, Batik air, Wings air, dengan jumlah penerbangan, rute, serta penumpangnya cukup banyak baik untuk domestik maupun internasional. Lion grup saat ini memiliki penerbangan untuk domestic mencapai 226 penerbangan setiap hari. Bisnis

penerbangan yang dilakukan lion grup terus berkembang, dengan ditandai adanya peningkatan jumlah armada dan rute yang bertambah secara pesat dari tahun ke tahun yang sekarang dilayani dibandingkan tahun tahun sebelumnya. Bisnis lion grup terpusat di Jakarta, dengan alamat di Lion Air Tower, Jl KH. Hasyim Ashari Jakarta Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhannya akan operasional penerbangan yang sangat kompel dan banyak maka Lion Group membentuk dan bekerjasama dengan beberapa anak perusahaan dan partner bisnis mendukung bisnis utamanya. Salah satunya adalah PT Kokapura, yang berfungsi menjalankan tugas *Ground Handling* dari penerbangan Lion Air sebagai maskapai utamanya.

Tugas Kokapura yaitu menangani penumpang mulai dari *check in, boarding*, sampai disembark dan *baggage claim*. Selain itu, juga yang berkaitan dengan pesawat yang ditangani mulai dari waktu pesawat landing di bandara, kemudian *block on*, sampai dengan *block off* di apron. Aktivitasnya meliputi pembuatan *flight plan, load sheet, catering order, cleaning service*, dan *baggage loading* maupun *unloading*. Pada perjalanannya, *Ground Handling* Kokapura tidak hanya menangani penerbangan dari Lion grup, namun beberapa maskapai lain seperti untuk penerbangan *charter*. Dilihat dari hal tersebut, maka dibutuhkan pekerja *Ground Handling* dalam jumlah yang besar mengingat jumlah penerbangan yang dilayani cukup banyak. Selain itu, dibutuhkan jadwal kerja yang sesuai dengan jadwal dari penerbangan yang ditangani.

Terdapat beberapa bagian dari *Ground Handling* Kokapura, mulai dari pelayanan *pre-flight* sampai dengan *post-flight*. Bagian *Operation* dari Kokapura merupakan bagian penting pada *Ground Handling* karena berkaitan dengan perencanaan perjalanan penerbangan, koordinasi antar bagian, maupun komunikasi dengan pihak maskapai penerbangan. Pada bagian ini, waktu kerja dari pekerjaannya terbagi ke dalam 3 *Shift*. Setiap *Shift* kerja terdiri dari 8 jam kerja. Rincian dari *Shift* kerja tersebut yaitu:

1. *Shift* 1 mulai dari pukul 04.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB.
2. *Shift* 2 mulai dari pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 20.00 WIB.
3. *Shift* 3 mulai dari pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB.

Di setiap *Shift* tersebut terdiri dari 7 jabatan pekerja yaitu:

1. *Supervisor*.
2. *Flight Operation Officer* (FOO).
3. *Ramp Dispatcher* (RAMP).
4. *Load Controller* (LC).
5. *Load Master* (LM).
6. *Departure Controller* (Co Lead).
7. *Crew Dispatcher* (Crew Desk).

Untuk penanganan penerbangan dengan jadwal lebih dari pukul 21.00 WIB, maka pekerja dihitung lembur dan diambil dari *Shift* yang terakhir yaitu *Shift* 3.

Penerbangan yang pertama ditangani Kokapura dari bandara Ahmad Yani Semarang dimulai dari yaitu WINGS Air WON 1800 dengan waktu keberangkatan pukul 06.00 WIB dengan rute SRG-SUB, sampai dengan yang terakhir pada malam hari yaitu Batik Air ID 7569 dengan waktu kedatangan pukul 22.30 WIB dengan rute HLP-SRG. Dengan waktu penanganan penerbangan 1 jam 30 menit sebelum jadwal keberangkatan dan 30 menit setelah jadwal keberangkatan, maka rentang waktu untuk menangani satu penerbangan yaitu selama 2 jam. Seperti pada penerbangan dengan jadwal pukul 06.00 WIB, maka proses kerja dari *Operation* Kokapura dimulai pada pukul 05.00 WIB sampai dengan pukul 06.25 WIB. Demikian juga dengan penerbangan terakhir yaitu Batik Air ID 7569 pada pukul 22.30 WIB dengan rute HLP-SRG.

Setiap penerbangan membutuhkan 7 pekerja dengan jabatan masing-masing yaitu 1 *Supervisor*, 1 FOO, 1 *Ramp*, 1 KL, 1 LM, 1 *Co Lead*, dan 1 *Crew Desk*. Oleh Jumlah Periode Waktu Jumlah Pekerja *Operation* Kokapura *Shift* 1 *Shift* 2 *Shift* 3. Karena itu, dalam periode waktu tertentu yang terdapat beberapa jadwal penerbangan berdekatan, menyebabkan kepadatan aktivitas terjadi karena banyaknya pekerja yang dibutuhkan. Untuk kebutuhan 1 penerbangan yang membutuhkan 7 pekerja.

Pada periode-periode tertentu, pekerja kebutuhan pekerja yang berbeda-beda di setiap periodenya, sedangkan pembagian pekerja per *Shift* yang sama yaitu orang pada pagi maupun siang, terjadi perbedaan beban kerja antara yang bekerja

pada *Shift* pagi dengan yang siang. Dari latar belakang ini maka judul tugas akhir dalam penelitian ini berjudul “Analisis Beban Kerja Pegawai Operasi *Ground Handling* Kokapura Dalam Penanganan Maskapai di Bandara Ahmad Yani Semarang”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana menentukan beban kerja mental *Operation Ground Handling* Kokapura dengan menggunakan metode NASA TLX di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Bagaimana melakukan penghitungan kebutuhan jumlah pekerja *Operation Ground Handling* Kokapura di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
3. Pada jam berapa jadwal penerbangan memerlukan jumlah pekerja banyak.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dan pembuatan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui beban kerja mental dari *Operation Ground Handling* Kokapura dengan menggunakan metode NASA-TLX di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Mengetahui penghitungan kebutuhan jumlah pekerja *Operation Ground Handling* Kokapura di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
3. Mengetahui Pada jam berapa jadwal penerbangan memerlukan jumlah pekerja banyak.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus pada inti rumusan masalah maka perlu dilakukan pembatasan ruang lingkup masalah pembahasan, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada pekerja *Ground Handling* yang ditangani oleh Kokapura pada bandara Ahmad Yani Semarang.
2. Bagian *Ground Handling* yang diteliti khusus pada unit *Operation* dan *ground support equipment*.
3. Data diambil pada waktu proses penelitian pada tanggal 24-26 oktober 2021
4. Tidak membahas jumlah karyawan disemasa sibuk.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian adalah:

1. Memberikan pedoman beban kerja dari masing-masing deskripsi pekerjaan pada *Operation Ground Handling* Kokapura.
2. Memberikan perhitungan jumlah pekerja dan memberikan jadwal yang optimal untuk *Operation Ground Handling* Kokapura.
3. Memberikan penjadwalan yang tepat untuk pegawai Kokapura.

1.6. Sistematis Penulisan

Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. **BAB I LATAR BELAKANG**
Pada bab ini berisi latar belakang pengambilan topik proposal tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah yang akan dibahas, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**
Pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang menunjang dalam menjelaskan permasalahan dalam penelitian.
3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**
Pada bab ini berisi metode yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk pemecahan masalah serta untuk menyusun laporan meliputi objek penelitian, alur penelitian, dan metode pengumpulan data penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan analisis data yang diperoleh dari pengumpulan data primer dan sekunder dari perusahaan dan hasil analisis data.

5. BAB V KESIMPULAN

Berisikan kesimpulan, saran, dan lampiran dari skripsi yang disusun.