

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan kargo udara di Indonesia berkembang seiring dengan perkembangan penerbangan domestik. Persaingan bisnis yang ketat mendorong pertumbuhan kargo dengan waktu pengiriman yang lebih cepat dan tepat. Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi penghubung bagi bandara domestik dan perintis di Yogyakarta. Angkutan udara dan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta terus meningkat, menunjukkan prospek angkutan udara yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kinerja yang memadai sangat diperlukan. Kualitas pelayanan dan kinerja merupakan faktor penting dalam industri jasa, karena pelanggan sangat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Keunggulan kompetitif juga menjadi kebutuhan penting bagi kesuksesan jangka panjang dan kelangsungan hidup perusahaan.

Di kota-kota besar di seluruh dunia, termasuk Indonesia, transportasi masih menjadi permasalahan. Semakin maju dan hidup suatu kota atau wilayah, semakin tinggi pergerakan masyarakatnya. Oleh karena itu, perlu diimbangi dengan sarana transportasi dan infrastruktur yang memadai. Masyarakat membutuhkan jasa transportasi dan jasa pengiriman barang untuk meningkatkan perekonomian. Bandar udara sebagai prasarana angkutan udara dan simpul dalam sistem pergerakan transportasi memainkan peran penting sebagai terminal tempat transfer atau pertukaran perjalanan orang dan barang dari moda udara ke moda transportasi lainnya. Selain melayani penumpang, Bandar udara ini juga melayani para agen-agen yang bekerja sama dengan PT. Angkasa Pura Logistik (APLog). Agen yang bekerja sama dengan PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) beberapa diantaranya: Ninja, JNT, JNE, Si Cepat dan Tiki. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura Logistik yaitu: Membantu dalam proses pengiriman dan pengambilan barang dan Membantu dalam proses angkut muat barang mulai dari dalam gudang sampai pada kendaraan yang digunakan oleh agen atau konsumen.

Oleh karena itu, karyawan harus melayani para konsumen atau agen dengan sebaik mungkin supaya hubungan kerjasama antara perusahaan dengan konsumen atau agen tetap terjalin dengan erat dan baik. Semuanya itu dapat terjadi jika para karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan sesuai aturan perusahaan, sehingga kinerja karyawan tersebut dapat dilihat atau dinilai dengan cara, harus melakukan pengukuran kinerja karyawan untuk mendapatkan atau mengetahui tingkat kinerja karyawan kargo baik atau tidak.

Pengukuran kinerja merupakan faktor penting bagi perusahaan. Setiap perusahaan yang memiliki manajemen berbasis kinerja membutuhkan alat yang disebut pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program, atau kegiatan. Penelitian ini dilakukan di Terminal Kargo domestik Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja pada pelayanan terminal kargo Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Karena dilihat dari hasil observasi lapangan ditemukan gejala atau fenomena yang terjadi pada terminal kargo yaitu para karyawan yang bekerja masih terdapat kelelahan atau keteledoran dalam menyimpan dan menyusun barang kargo di area penyimpanan terminal kargo. Seperti barang kargo milik Maskapai Lion Air diletakkan pada tempat penyimpanan milik Maskapai Batik yang menyebabkan adanya komplain atau penyampaian ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan karena memakan waktu lama dalam menunggu barang yang ingin diambil. Dalam penelitian ini yang menjadi objek pengambilan data yaitu Agen dan Masyarakat Umum. Disini penulis mencoba untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut kinerja menurut tingkat kepuasan para pengguna jasa kargo udara. Oleh sebab itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), sehingga dapat diketahui tingkat kinerja pelayanan dari para karyawan kargo.

Studi evaluasi prestasi di antara staf terminal kargo di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam aspek penanganan kargo memiliki signifikansi yang tinggi sebagai cara untuk mengevaluasi kualitas layanan dan performa yang sesuai dengan pandangan pelanggan terminal kargo udara Bandar Udara

Internasional Yogyakarta. Evaluasi prestasi diukur dengan menggunakan teknik Analisis Peningkatan Kinerja (IPA).

Bandar udara (Annex14, ICAO/ *Internasional Civil Aviation Organization*) merupakan area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang digunakan dan diperuntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PADA TERMINAL KARGO DOMESTIK DI PT.ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA KULON PROGO ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Karyawan Pada Terminal Kargo Domestik Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Bagaimana Mengukur Tingkat Kinerja Karyawan Pada Terminal Kargo Domestik Cabang Bandar Udara Yogyakarta.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan terminal kargo domestik PT.Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasionnal Yogyakarta.
2. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kinerja karyawan di Terminal Kargo Domestik PT.Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kinerja karyawan terminal kargo serta memberikan solusi atas permasalahan berdasarkan konsep IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam memperkirakan hambatan yang mungkin terjadi pada performa setiap karyawan, sehingga perusahaan bisa menangani setiap hambatan atau masalah dan mencapai target pengukuran performa karyawan yang telah ditetapkan. Selain itu, hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk melakukan peningkatan dan mengurangi kesalahan atau kelalaian karyawan saat bekerja, sehingga kerugian bagi PT. Angkasa Pura Logistik bisa diminimalisir.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan laporan peneliti tugas sarjana adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka dan landasan teori, dimana kajian pustaka berisi dengan penelitian terdahulu menjadi referensi penelitian sedangkan landasan teori berisi tentang teori-teori pendukung dalam penelitian dan pada bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan berkenaan dengan metode penelitian deskriptif.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian, lokasi penelitian, diagram alir penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian dan langkah langkah metodologi penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data yang didapatkan penulis yang kemudian diolah sesuai dengan metode yang sudah ditentukan serta bab ini juga berisi tentang ulasan hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai ringkasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.