

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Personel Ground Handling* PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta

## *The Factors That Affect the Performance of The Ground Handling Personnel PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) in Airport Halim Perdana Kusuma – Jakarta*

Dina Yuliana\*

Puslitbang Transportasi Udara, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan  
Jl. Merdeka Timur Nomor 5, Jakarta Pusat 10110  
E-mail: \*dinahubud@gmail.com

Diterima : 7 Februari, revisi 1: 23 Februari 2017, revisi 2: 1 Mei 2017, disetujui: 7 Juni 2017

### **Abstract**

*Groundhandling personnel performance is one of the supporting factors that could affect flight safety and security. Procedures for handling of baggage, passengers, and aircraft at airports are set to create the same standard for airlines. The aims of the study understand the difference in performance based on employment status (permanent employee or outsourcing), training, work experience, and also knowing the response of ground handling clerk to the motivation, competence, work discipline, and compensation payments. The research uses a case study in PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Halim Perdana Kusuma Airport. Respondents are 50 persons of PT. JAS personnel. The data processed using several methods including Mann ' Whitney test, two samples Kolmogorov - Smirnov test, and Kruskal Wallis test. The analysis shows that the current performance of groundhandling officers is good. There is no difference between the performance of employees with permanent and outsourcing status, trained or not, and work experience. Some issues to consider are the amount of salary, the standard of training and development to increase the officers' capability (skill), attendance monitoring, flight rules implementation, and overtime pay in accordance to the workload.*

**Keywords:** *Performance, groundhandling personnel, Halim Perdana Kusuma Airport, PT. JAS.*

### **Abstrak**

Kinerja personel *ground handling* merupakan salah satu faktor penunjang yang dapat mempengaruhi keamanan dan keselamatan penerbangan. Prosedur penanganan bagasi, penumpang dan pesawat di bandara sudah diatur agar tercipta standarisasi yang sama antara satu *airline* dengan *airline* lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kinerja berdasarkan status kepegawaian (pegawai tetap dan *outsourcing*), pengaruh pelatihan, dan pengalaman kerja. Penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui tanggapan petugas *ground handling* terhadap faktor motivasi, kompetensi, disiplin kerja, dan pemberian kompensasi dalam pelaksanaan di lapangan. Studi kasus dalam penelitian ini adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Halim Perdana Kusuma dengan responden berjumlah 50 orang. Pengolahan data dengan menggunakan uji Mann – Whitney, uji dua sampel Kolmogorov – Smirnov dan uji Kruskal Wallis. Hasil analisis menunjukkan bahwa saat ini kinerja petugas *ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma sudah baik. Tidak ada perbedaan antara kinerja pegawai yang berstatus pegawai tetap dan *outsourcing*, maupun yang mengikuti pelatihan dan tidak ikut pelatihan, serta lama kerja. Beberapa hal yang mendapat perhatian adalah besaran gaji yang diterima saat ini, standar pelatihan dan pengembangan dalam peningkatan kemampuan (*skill*) petugas, pemantauan kehadiran, pelaksanaan peraturan penerbangan, serta pemberian bonus/uang lembur serta tunjangan sesuai dengan beban pekerjaan.

**Kata kunci:** Kinerja, petugas *groundhandling*, Bandara Halim Perdana Kusuma, PT. JAS.

## Pendahuluan

Perusahaan penerbangan komersial merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan udara yang mengoperasikan pesawat terbang sebagai sarana untuk mengangkut muatan dari satu kota ke kota lain, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Muatan yang diangkut adalah penumpang, bagasi, kargo, dan benda-benda pos. Kewajiban perusahaan penerbangan adalah mengangkut dan melayani penumpang tersebut sesuai kontrak atau perjanjian (berupa tiket) dengan sebaik – baiknya. Secara umum, penumpang dapat di kategorikan menjadi tiga jenis, yaitu penumpang biasa, penumpang khusus, dan penumpang bermasalah. Dalam praktiknya tergantung bagaimana *airlines* memperlakukan para penumpang sesuai dengan kondisi dan kebijakan *airlines* tersebut. Sebagai standarisasi pelayanan penumpang, maka *airlines* dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang optimal kepada para penumpangnya.

Dalam Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 232 ayat 3, disebutkan bahwa pelayanan jasa terkait bandar udara salah satunya adalah jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, yang terdiri atas: penyediaan hanggar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, pergudangan, katering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (*ground handling*), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan kargo dan pos. *Groundhandling* adalah suatu kegiatan *airlines* yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara baik untuk sebelum penerbangan (*departure*) maupun untuk setelah penerbangan (*arrival*). Seluruh ruang lingkup juga obyek kegiatan *groundhandling* harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh “*IATA Airport Handling Manual, 810 Annex A*”. Berdasarkan hal ini dapat diketahui ruang lingkup batas pekerjaan *groundhandling* pada fase atau tahap *Pre Flight* dan *Post Flight*, yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara.

Secara teknis operasional, aktivitas *ground handling* dimulai pada saat pesawat selesai *taxi* hingga di *parking stand*, mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block on*) dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*), dan para penumpang sudah dipersilakan untuk turun atau keluar dari pesawat, maka pada saat itu para staf darat sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari *Pilot In Command* (PIC) beserta kru kabinnya.

Beberapa kasus terkait dengan penanganan penumpang antara lain adalah kejadian pembobolan bagasi penumpang yang telah terjadi beberapa kali, termasuk di Bandara Soekarno Hatta. Beberapa kasus pembobolan berhasil diungkap dengan adanya rekaman CCTV. Berdasarkan hasil investigasi dinyatakan ada empat orang pelaku pembobolan bagasi penumpang Lion Air di Bandara Soekarno-Hatta yang ditangkap. Mereka adalah petugas *ground handling* yang bekerja sebagai porter. Para pelaku membuka tas bagasi dan mengambil barang-barang milik penumpang antara lain dengan merusak resleting. Selain itu juga telah terjadi insiden tabrakan pesawat Transnusa dan Batik Air di *runway* Bandara Halim Perdanakusuma, Jakarta. Insiden ini diduga akibat kesalahan komunikasi antara petugas menara dengan *ground handling*. Demikian pula telah terjadi kesalahan *ground handling* (layanan sisi darat) Lion Air dalam kasus salah terminal di Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang.

Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Hemi Pamurahardjo dalam pesan singkat di Jakarta mengatakan bahwa kejadian tersebut benar adanya dan ada kesalahan *mishandling* dari *ground handling* Lion Air. Telah terjadi pula kesalahan *ground handling* (layanan sisi darat) PT AirAsia Indonesia dalam kasus salah terminal di Bandara Ngurah Rai. Berdasarkan sumber dari Ororitas Bandara Ngurah Rai, maskapai Air Asia QZ509 dari Singapura salah menurunkan penumpang internasional di Terminal Domestik Bandara Ngurah Rai. Saat itu AirAsia Indonesia menyiapkan tiga bus untuk mengantar penumpang QZ509 ke terminal kedatangan internasional. Berdasarkan sumber dari Sekretaris Perusahaan PT Angkasa Pura I Farid Indra Nugraha bahwa telah terjadi kesalahpahaman

komunikasi antara sopir bus pertama dan petugas *flight controller*.

Berdasarkan beberapa kasus tersebut jelas terlihat indikasi adanya masih kurangnya kinerja petugas *ground handling*. Kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari perusahaan berupa pengarahan dari seorang pemimpin, motivasi yang diberikan sebagai penyemangat pegawai, tata tertib yang diterapkan, suasana kerja yang nyaman, dan dukungan sumber daya seperti memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai, sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Dampak dari kebijakan perusahaan-perusahaan yang menekan biaya, masih rendahnya besaran gaji yang dibayarkan ke pegawai, serta masih kurangnya pelatihan, akan menurunkan kinerja pegawai. Selain itu, Otoritas Bandara masih dianggap lemah dalam mengeluarkan izin bagi para pekerja *ground handling*. Berdasarkan hal ini, diperlukan adanya suatu penelitian untuk melihat pengaruh faktor motivasi, disiplin kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai bidang *ground handling*. Faktor-faktor tersebut saat ini menjadi permasalahan yang penting untuk dicarikan solusi demi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Banyaknya permasalahan yang berasal dari petugas *ground handling* di bandara menjadikan perlunya dilakukan penelitian perbedaan kinerja berdasarkan status kepegawaian (tetap dan *outsourcing*), kebutuhan akan pelatihan, dan pengalaman kerja, serta bagaimana tanggapan petugas *ground handling* terhadap faktor motivasi, kompetensi, disiplin kerja, dan pemberian kompensasi dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Sebuah kajian studi kasus akan dilakukan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Halim Perdana Kusuma.

Tujuan dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui perbedaan kinerja berdasarkan status kepegawaian (pegawai tetap dan *outsourcing*), pengaruh pelatihan, dan pengalaman kerja, serta mengetahui tanggapan petugas *ground handling* terhadap faktor motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan pemberian kompensasi dalam

pelaksanaan tugas di lapangan dengan studi kasus di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara Halim Perdana Kusuma.

Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling*, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Guay et. al. (2010) menyatakan bahwa motivasi mengacu pada alasan yang mendasari perilaku. Istilah motivasi dapat merujuk kepada berbagai tujuan yang dimiliki oleh individu, cara dimana individu memilih tujuan, dan cara dimana orang lain mencoba untuk mengubah perilaku mereka [1].

Singodimejo dalam Sutrisno (2011) mengatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya [2]. Penerapan disiplin kerja di lingkungan kerja memang awalnya akan dirasakan berat oleh para pegawai, tetapi apabila terus menerus diberlakukan maka akan menjadi kebiasaan sehingga disiplin tidak akan menjadi beban berat bagi para pegawai. Wibowo (2012) mengemukakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut [3]. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh *profesionalisme* dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Darsono dan Siswandoko (2011) menyatakan bahwa kompetensi adalah perpaduan keterampilan, pengetahuan, kreativitas dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja [4]. Kompetensi merupakan karakter seorang pekerja yang mampu menghasilkan kinerja terbaik dibanding orang lain.

Memberikan perhatian pegawai dengan cara memberi kompensasi yang layak dan adil akan meningkatkan prestasi kerja dan diharapkan pekerja dapat bekerja dengan baik. Kompensasi adalah bentuk pembayaran dalam bentuk manfaat

dan insentif untuk memotivasi karyawan agar produktivitas kerja semakin meningkat (Yani, 2012) [5].

Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2012), “Kinerja (*performance*) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut [3]. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi”. Moorhead dan Griffin (2013) menyebutkan pengukuran kinerja atau penilaian kinerja adalah proses dimana seseorang mengevaluasi perilaku kerja karyawan dengan pengukuran dan perbandingan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, mendokumentasikan hasilnya dan mengkomunikasikan hasilnya kepada karyawan [6]. Sinambela (2012) menyampaikan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu [7]. Kinerja pegawai diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Penanganan bagasi penumpang harus melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA. Prosedur atau proses pengiriman bagasi dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi (*baggage claim tag*) dan melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan, kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan kedalam pesawat (*proses loading*), sesampainya bagasi di stasiun tujuan diturunkan lalu dibongkar (*proses unloading*) oleh petugas bagasi dan dibawa kebagian pengambilan bagasi setelah semua proses selesai penumpang dapat mengambil bagasi tersebut. Penumpang yang akan mengambil bagasi harus menyerahkan dan mencocokkan nomor dari label bagasi tersebut.

Menurut *Airport Handling Manual* (AHM 810) tentang IATA *Standard Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service, Section 4, Sub section 4* (Ref AHM 18 tahun 1998) meliputi [8]:

a. *Baggage handling* yaitu proses penanganan bagasi di *baggage sorting area* dan menyiapkan pengiriman/pengantaran ke

dalam pesawat.

- b. Menetapkan berat bagasi yang disusun.
- c. Menurunkan atau mengeluarkan bagasi dari kendaraan, membongkar dan mengosongkan tempat bagasi, memeriksa bagasi yang datang.
- d. Memisahkan bagasi transfer dan menyimpan bagasi transfer dalam suatu periode sampai waktu keberangkatan/pengiriman.
- e. Menyediakan atau mengatur pengangkutan bagasi ke *sorting area* dari departemen yang akan menerima.
- f. Menangani bagasi awak pesawat (*crew baggage*), sesuai dengan kesepakatan bersama.

*Ground handling* berasal dari kata *ground* dan *handling*. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara (*airport*). *Handling* berasal dari kata dasar *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*services or to services*).

Berdasarkan hal diatas maka dapat didefinisikan *ground handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan maupun untuk kedatangan. Secara sederhana *ground handling* atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal, dan penanganan kargo dan pos di *cargo area*.

Tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh *ground handling* adalah sebagai berikut: *flight safety*, *On Time Performance (OTP)*, *Customer Satisfaction* dan *Reliability*. Target *flight safety* dan *OTP* sangat dirasakan oleh pihak eksternal (penumpang) dan pihak internal (perusahaan), sementara tujuan *customer satisfaction* akan sangat dirasakan oleh pihak eksternal dan tujuan efisiensi pasti akan sangat dirasakan manfaatnya oleh pihak internal.

Pada hakekatnya ada tiga komponen utama agar penyelenggaraan bisnis penerbangan dapat berjalan, khususnya *ground handling*. Ketiga komponen tersebut adalah perusahaan penerbangan (*airlines*) berikut sarana angkutnya berupa pesawat terbang (*aircraft*), bandar udara (*airport*), dan konsumen (dalam hal ini *passengers* dan *shipper*). Ketiga komponen utama inipun secara sendiri-sendiri memiliki keterkaitan dengan unit-sub unit lainnya yang memiliki peran tidak kecil. Sederhananya, kegiatan atau pekerjaan *ground handling* dapat terlaksana kalau ada perusahaan penerbangan, ada pesawat, ada bandara, dan ada calon penumpangnya. Tanpa itu semua maka kegiatan *ground handling* tidak akan ada. Dua komponen yang sangat terkait secara langsung adalah perusahaan penerbangan dan bandar udara.

Unit-unit *ground handling* yaitu:

- a. Pasasi yaitu bagian dari *ground handling* dalam penanganan penumpang dimulai dari proses check in sampai penumpang naik ke pesawat, dan penanganan proses penumpang transit. Pasasi terdiri dari *checkin counter, boarding gate, transfer desk, services* dan *greeting*.
- b. *Bagage Handling (Baggage Checker, Loading Master, dan Lost & Found)*
- c. *CRO*
- d. *Ramp*
- e. *Cargo Handling*
- f. *Operation*
- g. *Catering*
- h. *Security*

Penelitian tentang Analisis Beban Kerja Mental Pekerja Bagian *Ground Handling* Bandara Adisutjipto Untuk Mendukung Keselamatan Penerbangan (Eko dan Gunawan, 2015) menitik beratkan pada beban kerja mental dan kapasitas kemampuan beban kerja yang dimiliki oleh bagian *ground handling* di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, berdasarkan penelitian ini beban kerja mental personil *groundhandling* dalam kondisi yang masih baik/aman dan untuk mendukung kinerja *ground handling* masih diperlukan penambahan personel [9].

Berdasarkan hasil penelitian Yoski (2014) diperoleh hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau. Kompetensi karyawan, lingkungan kerja, dan kompetensi karyawan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau [10].

Berdasarkan hasil penelitian dari Erma Safitri (2013) disimpulkan bahwa pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada dinas *Apron Move Control* PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya [11]. Sedangkan variabel secara sendiri pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja secara sendiri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Deskripsi pelatihan, disiplin kerja, dan kinerja karyawan meliputi diklat AMC, Re-Current, D3 Operasi Bandara, Manajemen Operasi Bandara, dan Bahasa Inggris.

Hasil penelitian pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap kinerja Pegawai Pelayanan Kebandarudaraan pada Departemen Bagian Operasional Bandara (SOT)/Airport Operasional Centre (AOC) PT. Angkasa Pura II dari Evawati (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara disiplin dan motivasi dengan kinerja pegawai dengan  $R^2$  sebesar 39,3% [12]. Sedangkan sisanya (100% - 39,3%) dipengaruhi oleh faktor lain.

Demikian pula penelitian Sonia (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Lion Mentari Airlines [13]. Berdasarkan hasil penelitian secara serempak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja (bonus, penghargaan dan prestasi) terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial, ketiga variabel motivasi berupa (bonus, penghargaan, dan prestasi) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Lion Mentari Airlines.

## Metodologi

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di Jakarta dan berlangsung selama tiga bulan dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2016. Survey dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober 2016 sampai dengan 3 November 2016.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan pegawai PT JAS Bandara Halim Perdana Kusuma - Jakarta yang berjumlah 50 orang sebagai sampel untuk mengambil kesimpulan tentang pekerja *groundhandling*. Bias karena sumber sampel dapat terjadi, karena itu kesimpulan secara umum akan didasarkan pada metode statistik kuantitatif.

### Variabel Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode analisis deskriptif dengan fokus pada masalah-masalah berupa fakta-fakta dari suatu populasi untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti. Kemudian untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang diteliti digunakan metode kuantitatif.

Pemilihan metode ditujukan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, kompetensi, kompensasi dan kinerja personel *ground handling* di Bandara Halim Perdana Kusuma dari variabel-variabel penelitian yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja diberi notasi  $X_1$ .
2. Kompetensi diberi notasi  $X_2$ .
3. Disiplin kerja diberi notasi  $X_3$ .
4. Kompensasi diberi notasi  $X_4$ .
5. Kinerja diberi notasi  $Y$

Hasil analisis akan digunakan untuk menarik kesimpulan dan akan berlaku bagi populasi pekerja *ground handling* di PT JAS Bandara Halim Jakarta. Sedangkan kesimpulan yang lebih luas akan menggunakan uji statistik dengan taraf kepercayaan (*confidence level*) pada pengujian yang dilakukan sebesar  $\alpha = 0,05$  (5%), artinya tingkat kepercayaan pengujiannya adalah 95 % dimana seluruh 50 pekerja PT JAS dianggap sebagai sampel penelitian.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner, wawancara dan observasi. Dalam penyusunan instrumen digunakan dari model Rensis Likert yakni dengan option Selalu (Sl), Sering (Sr), Kadang-kadang (Kd), Jarang (Jr), dan Tidak Pernah (Tp). Masing-masing option diberikan bobot mulai dari 5 untuk selalu hingga bobot 1 untuk option sangat tidak pernah. Data dalam penelitian ini adalah primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner dan skala likert (ordinal) dengan metode rating yang dijumlahkan.

### Uji Mann – Whitney

Digunakan untuk menguji signifikansi - hipotesis komparatif dua sampel independent yang datanya berbentuk ordinal. Terdapat dua rumus yang digunakan untuk pengujiannya dalam perhitungan untuk mengetahui harga U mana yang lebih kecil. Harga U yang lebih kecil tersebut yang digunakan untuk pengujian dan dibandingkan dengan U tabel

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1 + 1)}{2} - R_1 \quad \text{dan}$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - R_2$$

Dimana

$n_1$  = jumlah sampel 1

$n_2$  = jumlah sampel 2

$U_1$  = jumlah peringkat 1

$U_2$  = jumlah peringkat 1

$R_1$  = jumlah rangking pada sampel  $n_1$

$n_2$  = jumlah rangking pada sampel  $n_2$

### Uji Dua sampel Kolmogorov – Smirnov

Uji Kolmogorov Smirnov digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel independen bila datanya berbentuk ordinal yang tersusun pada tabel distributif frekuensi kumulatif dengan menggunakan klas-klas interval. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$D = \text{maksimum} [S_{n_1}(X) - S_{n_2}(X)]$$

## Uji Kruskal Wallis

Uji Kruskal Wallis merupakan uji non parametrik yang digunakan untuk menguji apakah dua atau lebih *mean sample* dari populasi memiliki nilai yang sama. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian Kruskal Wallis yaitu:

1. Gabungkan semua sample yang akan diuji.
2. Sample yang telah digabungkan tersebut kemudian diurutkan dari yang terkecil kemudian diberi ranking mulai dari 1 untuk nilai yang terkecil.
3. Tentukan hipotesis awal dan tandingannya yaitu  $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_n$  dan  $H_1$ : satu atau lebih dari mean populasi tidak sama dengan lainnya.
4. Tentukan nilai  $\alpha$  (biasanya dipakai 0,05)
5. Tentukan daerah kritis (penolakan)  $h > X^2$  dengan nilai derajat kebebasan  $v = n - 1$  dan  $n$  adalah jumlah data.
6. Pengamatan yang sudah di rank dijumlahkan tiap rank nya.
7. 
$$H = \frac{12}{[n(n+1)]} \sum_{i=1}^k \frac{r_i^2}{n_i} - 3(n+1)$$
8. Jika  $H <$  daerah kritis maka  $H_0$  diterima.

## Analisis dan Pembahasan

### Gambaran PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta

PT JAS adalah perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling*. PT JAS saat ini memiliki produk yakni layanan darat pesawat udara, layanan kargo, dan layanan ruang tunggu. Jaringan JAS ada di 12 bandara diantaranya Kuala Namu (Medan), Hang Nadim (Batam), Soekarno Hatta (Tangerang), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Adi Sutjipto (Yogyakarta), Juanda (Surabaya), Ngurah Rai (Bali), Sultan Aji Muhammad Sulaiman (Balikpapan), Lombok Praya (Lombok), Hasanudin (Makasar), Sam Ratulangi (Manado), serta Mozes Kilangin (Timika). Perusahaan pengelola bandara yakni PT Angkasa Pura (AP) I dan AP II ditempatkan JAS sebagai patner dan bukanlah kompetitor dalam hal jasa layanan. Visinya adalah menjadi penyedia jasa layanan

bandar udara bertaraf Internasional. Sedangkan misinya adalah menyediakan layanan yang aman, cepat, tepat, efisien dan berkualitas atas kegiatan di Bandar udara berdasarkan rasa saling percaya dan manfaat bersama.

**Tabel 1.** Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta

No	Unit/Bagian	Jumlah Personel	Keahlian/ Sertifikasi yang dimiliki
1	<i>Flight Operations Officers (FOO)</i>	4	<i>Lisens FOO, Security awarnes</i>
2	<i>Ramp Officer</i>	9	<i>Lisens BTT, BCL, Marsheling, Security awarnes</i>
3	<i>Passasi, Counter Check in</i>	7	<i>Security awarnes, Baggage loading-unloading</i>
4	<i>Avsec</i>	10	<i>Security awarnes</i>
5	<i>Porter</i>	22	<i>Security awarnes, Baggage loading-unloading</i>
<b>Total</b>		52	

Sumber: PT JAS Bandara Halim Perdana Kusuma

Jumlah sumber daya manusia (SDM), jumlah peralatan, dan maskapai penerbangan di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta ditampilkan pada Tabel 1. Jumlah personel PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma di Jakarta ada 52 pegawai. Dengan rincian unit *Flight Operations Officers (FOO)* ada 4 orang dan keahlian/sertifikasi yang dimiliki yaitu *lisens FOO dan security awarnes*, unit *ramp officer* ada 9 orang dengan sertifikasi yang dimiliki *Lisens BTT, BCL, marsheling dan security awarnes*, unit *passasi* ada 7 orang dengan sertifikasi yang dimiliki *security awarness dan baggage loading-unloading*, unit *avsec* ada 10 orang dengan sertifikasi yang dimiliki *security awarness*, serta unit porter ada 22 orang dengan lisensi yang dimiliki *security awarnes dan baggage loading-unloading*.

**Tabel 2.** Jumlah Peralatan PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta

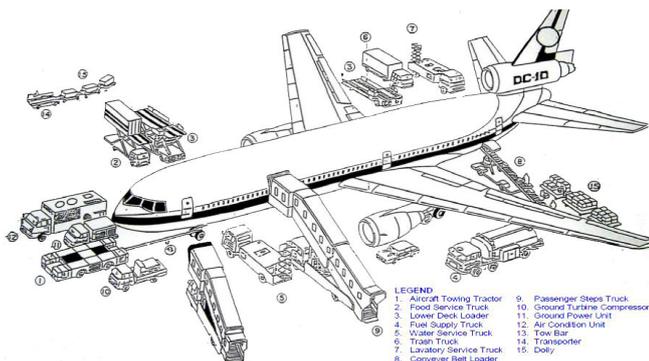
No	Nama Peralatan	Jumlah Peralatan	Keterangan
1	<i>Push back car</i>	2	Baru
2	<i>Bus</i>	1	Baru
3	<i>BTT (Baggage Towing Tractor)</i>	3	Baru
4	<i>BCL (Belt Conveyor Loader)</i>	2	Baru
5	<i>HL (High Lift)</i>	2	Baru

No	Nama Peralatan	Jumlah Peralatan	Keterangan
6	<i>Pax Stair Motorize</i>	2	Baru
7	<i>Pax Stair Manual</i>	4	Lama
8	<i>GPU (Ground Power Unit)</i>	2	Baru
9	<i>GTC (Ground Turbine Compressor)</i>	1	Baru
10	<i>Gerobak</i>	14	7 baru 7 lama
11	<i>Dollis</i>	2	Baru

Sumber: PT JAS Bandara Halim Perdana Kusuma

Berdasarkan Tabel 2, peralatan yang dimiliki oleh PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma di Jakarta dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Push back car* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
2. *Bus* jumlah 1 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
3. *BTT (Baggage Towing Tractor)* jumlah 3 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
4. *BCL (Belt Conveyor Loader)* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
5. *HL (High Lift)* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
6. *Pax Stair Motorize* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
7. *Pax Stair Manual* jumlah 4 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
8. *GPU (Ground Power Unit)* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
9. *GTC (Ground Turbine Compressor)* jumlah 1 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
10. *Gerobak* jumlah 14 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.
11. *Dollis* jumlah 2 buah kondisi baik dan dilakukan *maintenance* setiap hari Senin.



Gambar 1. Peralatan Groundhandling

Tabel 3. Jumlah Maskapai Penerbangan PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta

Maskapai	Type Pesawat	Frekuensi	Berat rata-rata (kg)	
			Bagasi	Kargo
Airfast	MD 82/83	6 x perminggu	900	1000
TransNusa	F 70/ ATR 72	6 x perminggu	350	80
My Indo	B737	2 x sehari	-	1500
Ethiopian	B767	Unschedule	-	1500
Haji/Saudi Arabian	B 747-400	Musim haji	-	2000

Sumber: PT JAS Bandara Halim Perdana Kusuma

Berdasarkan Tabel 3, pesawat yang dilayani oleh PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma di Jakarta adalah Airfast, TransNusa, My Indo, Ethiopian, dan Haji/Saudi Arabian. PT JAS Bandara Halim Perdana Kusuma melayani Maskapai Penerbangan Airfast tipe pesawat MD 82/83 dengan frekuensi penebangan 6 kali perminggu. Maskapai Penerbangan Transnusa tipe pesawat F 70/ATR 72 dengan frekuensi penebangan 6 kali perminggu. Maskapai Penerbangan My Indo tipe pesawat B737 dengan frekuensi 2 kali sehari. Maskapai Penerbangan Ethiopian tipe pesawat B767 dan Maskapai Penerbangan Saudi Arabian tipe pesawat B747 400 (Penerbangan Haji).

Berdasarkan hasil survei di lapangan diperoleh data responden mengenai tingkat umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pelatihan dan lama bertugas/masa kerja petugas *ground handling* yang dapat dijadikan masukan bagi beberapa variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Data responden ini diperoleh dari data primer yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Tabel 4. Data Responden PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta

	Data responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	88,00
	Perempuan	6	12,0
Unit	Avsec	10	20,0
	Passasi, Porter, Ramp Officer, FOO	40	80,0
Lama Bekerja	dibawah 5 tahun	30	60,0
	5 - 10 th	12	24,0
	11 - 15 th	3	6,00
	16 - 19 th	3	6,00
	diatas 20 th	2	4,00

<b>Usia</b>	dibawah 20th	5	10,0
	20 - 25th	21	42,0
	26 - 30th	6	12,0
	31 - 45th	3	6,00
	35 - 40th	5	10,0
	41 - 45th	4	8,00
	> 45th	6	12,0
<b>Pendidikan</b>	SLTA	46	92,0
	D1	1	2,00
	D2	0	0,00
	D3	1	2,00
	S1	2	4,00
	S2	0	0,00
<b>Status</b>	Pegawai Tetap	28	56,0
	outsourcing	22	44,0
<b>Pelatihan tahun ini</b>	Ya	42	84,0
	Tidak	8	16,0

Sumber: Olah data 2016

### Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji reliabilitas dari setiap variabel dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 5.** Reliabilitas Hasil Penelitian

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Motivasi	0,882	10
Kompensasi	0,927	5
Disiplin Kerja	0,863	6
Kompensasi	0,869	8
Kinerja	0,838	12

Sumber: Olah data, 2016

#### a. Motivasi kerja (X<sub>1</sub>)

Output dapat dilihat dalam Tabel 6 dibawah ini. Nilai r tabel adalah 0,304. Hal ini berarti bahwa r hitung dari M1 s/d M10 valid seluruhnya karena lebih besar dari r tabel. Untuk Uji Reliabilitas memperhatikan tabel *Reliabilitas Statistics*. Data Reliabel apabila hasil Cronbach Alpha > 0,882.

**Tabel 6.** Validitas Faktor Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>)

	Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation
M1	Saya merasa senang karena dengan gaji yang saya terima dapat memenuhi kebutuhan saya.	0,793
M2	Dengan adanya bonus dari perusahaan saya merasa lebih bersemangat dalam bekerja	0,688

M3	Meskipun bekerja setiap hari namun kebutuhan istirahat saya terpenuhi	0,832
M4	Saya mempunyai sikap yang baik dalam bekerja, selalu berhati –hati agar tidak terjadi kesalahan.	0,385
M5	Kepercayaan Pemimpin untuk menentukan keputusan dalam suatu pekerjaan membuat saya bekerja dengan lebih baik, aman dan tanpa rasa takut	0,683
M6	Saya selalu menjaga sikap saya di lingkungan organisasi maupun di luar organisasi.	0,428
M7	Saya memiliki ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya.	0,518
M8	Saya mempunyai pengalaman dan wawasan yang luas tentang tugas yang menjadi tanggung jawab saya	0,484
M9	Gaji yang saya terima sesuai dengan hasil kerja saya selama ini.	0,895
M10	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya.	0,385

Sumber: Olah data, 2016

#### b. Kompetensi (X<sub>2</sub>)

*Output* dapat dilihat dalam Table 7 dibawah ini. Nilai r tabel adalah 0,288. Hal ini berarti bahwa r hitung dari A1 s/d A5 valid seluruhnya karena lebih besar dari r tabel. Untuk Uji Reliabilitas memperhatikan tabel *Reliabilitas Statistics*. Data Reliabel apabila hasil Cronbach Alpha > 0,927.

**Tabel 7.** Validitas Faktor Kompetensi (X<sub>2</sub>)

	Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation
A1	Latar belakang pendidikan saya dibutuhkan oleh instansi ini	0,848
A2	Saya memahami benar pekerjaan yang saya tekuni	0,718
A3	Beberapa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan instansi ini berguna bagi kemampuan (skill) saya	0,855
A4	Saya selalu terbuka dan jujur terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakan	0,767
A5	Saya tidak menyukai adanya manipulasi pekerjaan	0,931

Sumber: Olah data, 2016

c. Disiplin kerja (X3)

Output dapat dilihat dalam Tabel 8. Untuk Uji Validitas memperhatikan tabel Item - Total Statistics. Nilai r tabel adalah 0,291. Hal ini berarti bahwa r hitung dari faktor disiplin valid seluruhnya karena lebih besar dari r tabel. Untuk Uji Reliabilitas memperhatikan tabel *Reliabilitas Statistics*. Data Reliabel apabila hasil Cronbach Alpha > 0,863.

**Tabel 8.** Validitas Faktor Disiplin Kerja (X3)

	Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation
D2	Saya tidak pernah tidak hadir dari pekerjaan saya tanpa alasan.	0,912
D6	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang telah diberikan kepada saya	0,963
D10	Saya selalu mengerjakan tugas saya dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang ada.	0,963
D11	Saya selalu berusaha melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai aturan	0,633
D12	Saya mengawali dan mengakhiri pekerjaan dengan tepat waktu.	0,963
D14	Saya tidak pernah mengeluh dan selalu bersemangat dalam bekerja	0,776

Sumber: Olah data, 2016

d. Kompensasi (X4)

Output dapat dilihat dalam Table 9 dibawah ini. Untuk Uji Validitas memperhatikan tabel Item - Total Statistics. Nilai r tabel adalah 0,297. Hal ini berarti bahwa r hitung dari pertanyaan valid seluruhnya karena lebih besar dari r tabel. Untuk Uji Reliabilitas memperhatikan tabel *Reliabilitas Statistics*. Data Reliabel apabila hasil Cronbach Alpha > 0,927.

**Tabel 9.** Validitas Faktor Kompensasi (X4)

	Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation
P1	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	0,792
P3	Perusahaan selalu memberikan tunjangan kepada setiap karyawan.	0,368
P4	Setiap tahun saya mendapat THR dari perusahaan.	0,368
P5	Saya merasa senang karena selama bekerja kesejahteraan saya tercukupi	0,735

P6	Perusahaan selalu memperhatikan kesejahteraan setiap karyawan.	0,696
P7	Saat lembur bekerja perusahaan selalu memberikan bonus.	0,778
P8	Dengan adanya bonus dari perusahaan saya merasa lebih bersemangat dalam bekerja	0,697
P9	Tunjangan yang diberikan kepada para karyawan sudah sesuai dengan beban pekerjaan tambahan yang dikerjakan	0,635

Sumber: Olah data, 2016

e. Kinerja (Y)

Output dapat dilihat dalam Table 10 dibawah ini. Untuk Uji Validitas memperhatikan tabel Item - Total Statistics. Nilai r tabel adalah 0,312. Hal ini berarti bahwa r hitung dari pertanyaan valid seluruhnya karena lebih besar dari r tabel. Untuk Uji Reliabilitas memperhatikan tabel *Reliabilitas Statistics*. Data Reliabel apabila hasil Cronbach Alpha > 0,838.

**Tabel 10.** Validitas Faktor Kinerja (Y)

	Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation
K1	Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan	0,685
K2	Saya selalu menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dalam kurun waktu tertentu dengan baik.	0,446
K3	Saya memiliki pengalaman kerja yang tidak perlu diragukan lagi dalam melaksanakan tugas.	0,657
K4	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan.	0,559
K6	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya.	0,517
K7	Saya selalu dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.	0,755
K8	Dalam bekerja saya selalu menggunakan waktu yang ada dengan sebaik-baiknya.	0,382
K9	Saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja.	0,353
K10	Saya tidak pernah membolos dalam bekerja.	0,353
K11	Saya selalu hadir dalam bekerja sesuai dengan peraturan yang ada	0,698
K12	Saya dapat membina kerja sama yang baik dengan rekan kerja yang lain	0,440
K13	Saya dapat bekerja dengan baik saat bekerja dalam tim.	0,411

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan data lapangan yang diperoleh peneliti, maka kinerja Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategori yaitu : selalu, sering, kadang-kadang, jarang, tidak pernah.

**Tabel 11.** Klasifikasi Kinerja Petugas Groundhandling PT. JAS, Bandara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016

Indikator	Kategori					Jumlah
	Sl	Sr	Kd	Jr	TP	
Kesesuaian target	46	2	1	1	-	50
Efektifitas	48	1	1	-	-	50
Pengalaman kerja	46	3	1	-	-	50
Kepuasan kerja	43	6	1	-	-	50
Tanggung jawab	48	1	1	-	-	50
Tepat waktu	46	4	-	-	-	50
Efisiensi waktu	44	5	1	-	-	50
Kehadiran	49	1	-	-	-	50
Kesetiaan	49	1	-	-	-	50
Kepatuhan	47	3	-	-	-	50
Inisiatif/prakarsa	43	7	-	-	-	50
Kerjasama	46	4	-	-	-	50

Sumber: Olah data, 2016

Ketentuan :

- > 50% = Selalu (kinerja dilakukan setiap hari)
- 40-50% = Sering (kinerja dilakukan setiap minggu)
- 30-40% = kadang-kadang (kinerja dilakukan setiap bulan)
- 20-30% = jarang (kinerja setiap akan ada acara/kegiatan)
- 0-10% = Tidak pernah (kinerja sama sekali tidak pernah dilakukan)

Berdasarkan Tabel 11, hasil penelitian menunjukkan kehadiran pegawai tepat waktu dan tidak pernah membolos menunjukkan presentasi yang sangat tinggi (98%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas *ground handling* selalu tepat waktu dan kesetiaan mereka dalam bekerja dilaksanakan setiap hari. Berdasarkan tabel terlihat bahwa dalam hal tanggung jawab petugas, terdapat 96% selalu menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu dengan baik serta tidak menunda-nunda pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab mereka. Dalam hal ketaatan petugas terhadap peraturan, sebesar 94% selalu hadir dalam bekerja sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam hal kesesuaian target, pengalaman kerja, ketepatan waktu dan kerjasama petugas, terdapat 92% yang selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan, memiliki pengalaman kerja yang tidak perlu diragukan lagi dalam melaksanakan tugas, selalu

dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu, serta dapat bekerja dengan baik saat bekerja dalam tim. Dalam hal efisiensi waktu yang digunakan petugas, terdapat 88% yang selalu bekerja menggunakan waktu yang ada dengan sebaik-baiknya. Mengenai kepuasan kerja dan inisiatif/prakarsa, ada 86% yang selalu dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dengan hasil yang memuaskan dan selalu berkeinginan membina kerja sama yang baik dengan rekan kerja yang lain

### Variabel Motivasi ( $X_1$ )

**Tabel 12.** Nilai Jawaban Responden terhadap Motivasi Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016

No.	Batas Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	4,2 – 5,0	Sangat baik	48	96
2	3,4 – 4,1	Baik	2	4
3	2,6 – 3,3	Cukup Baik	-	-
4	1,8 – 2,5	Kurang baik	-	-
5	1,0 – 1,7	Sangat kurang baik	-	-
Jumlah			50	100

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 12, nilai jawaban responden terhadap variabel motivasi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 48 orang atau 96% dari jumlah responden yang ada. Peringkat kedua adalah kategori baik yaitu 2 orang atau 4% dari 50 responden. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan pada faktor motivasi bahwa gaji yang mereka terima saat ini sudah dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### Variabel Kompetensi ( $X_2$ )

**Tabel 13** Nilai Jawaban Responden terhadap Kompetensi Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016

No.	Batas Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	4,2 – 5,0	Sangat baik	49	98
2	3,4 – 4,1	Baik	1	2
3	2,6 – 3,3	Cukup Baik	-	-
4	1,8 – 2,5	Kurang baik	-	-
5	1,0 – 1,7	Sangat kurang baik	-	-
Jumlah			50	100

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 13, nilai jawaban responden terhadap kompetensi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 49 orang atau 98% dari jumlah responden yang ada. Peringkat kedua adalah kategori baik yaitu 1 orang atau 2% dari 50 responden. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan faktor kompetensi bahwa beberapa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan instansi ini berguna bagi kemampuan (*skill*) mereka. Dengan demikian perlu pelatihan yang disesuaikan dengan tanggung jawab unit/bagian mereka bekerja.

### Variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ )

**Tabel 14.** Nilai Jawaban Responden Terhadap Disiplin Kerja Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016

No.	Batas Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	4,2 – 5,0	Sangat baik	49	98
2	3,4 – 4,1	Baik	1	2
3	2,6 – 3,3	Cukup Baik	-	-
4	1,8 – 2,5	Kurang baik	-	-
5	1,0 – 1,7	Sangat kurang baik	-	-
Jumlah			50	100

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 14, nilai jawaban responden terhadap variabel disiplin kerja yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 49 orang atau 98% dari jumlah responden yang ada. Peringkat kedua adalah kategori baik yaitu 1 orang atau 2% dari 50 responden. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan disiplin kerja bahwa bahwa petugas tidak pernah absen dari pekerjaan tanpa alasan dan selalu berusaha melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai aturan.

### Variabel Kompensasi ( $X_4$ )

**Tabel 15.** Nilai Jawaban Responden Terhadap Kompensasi Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma Tahun 2016

No.	Batas Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	4,2 – 5,0	Sangat baik	47	94
2	3,4 – 4,1	Baik	3	6
3	2,6 – 3,3	Cukup Baik	-	-
4	1,8 – 2,5	Kurang baik	-	-
5	1,0 – 1,7	Sangat kurang baik	-	-
Jumlah			50	100

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 15, nilai jawaban responden terhadap variabel kompensasi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 47 orang atau 94% dari jumlah responden yang ada. Peringkat kedua adalah kategori baik yaitu 3 orang atau 6% dari 50 responden. Berdasarkan data terlihat nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan faktor kompensasi bahwa pada saat lembur bekerja perusahaan selalu memberikan bonus dan tunjangan yang diberikan kepada para karyawan sudah sesuai dengan beban pekerjaan tambahan yang dikerjakan.

### Perbedaan Kinerja antara Pegawai Tetap dan *Outsourcing*

**Tabel 16.** Uji Mann Whitney

Ranks			
Status	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Y	Pegawai Tetap	28	24,73
	<i>Outsourcing</i>	22	26,48
	Total	50	
Test Statistics <sup>a</sup>			Y
Mann-Whitney U			286,500
Wilcoxon W			692,500
Z			-0,580
Asymp. Sig. (2-tailed)			0,562
a. Grouping Variable: Status			

Sumber: Olah data, 2016

### Hipotesis

- $H_0$  = Kinerja antara petugas *ground handling* yang berstatus pegawai tetap dan *outsourcing* tidak berbeda secara signifikan
- $H_1$  = Kinerja antara petugas *ground handling* yang berstatus pegawai tetap dan *outsourcing* berbeda secara signifikan

Dalam Tabel 16 terlihat bahwa pada kolom asymp. Sig (2 tailed/asymptotic significance untuk uji dua sisi adalah 0,562 atau probabilitas diatas 0.05. maka  $H_0$  diterima atau kinerja antara petugas *ground handling* yang berstatus pegawai tetap dan *outsourcing* tidak berbeda secara signifikan (bisa dikatakan sama kinerjanya).

## Perbedaan Kinerja antara Pegawai yang pernah Mengikuti Pelatihan dan tidak Mengikuti Pelatihan

Tabel 17. Uji kolmogorov Smirnov

Frequencies		
Pelatihan		N
Y	Pelatihan	42
	Tanpa Pelatihan	8
	Total	50
Test Statistics <sup>a</sup>		
		Y
Most Extreme Differences	Absolute	0,185
	Positive	0,000
	Negative	-0,185
Kolmogorov-Smirnov Z		0,478
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,976

a. Grouping Variable: Pelatihan

Sumber: Olah data, 2016

### Hipotesis

$H_0$  = Kinerja antara petugas *ground handling* yang ikut pelatihan dan tidak ikut pelatihan tidak berbeda secara signifikan

$H_1$  = Kinerja antara petugas *ground handling* yang ikut pelatihan dan tidak ikut pelatihan berbeda secara signifikan

Dalam Tabel 17 terlihat bahwa pada kolom asymp. Sig (2 tailed/asymptotic significance untuk uji dua sisi adalah 0,976 atau probabilitas diatas 0.05. maka  $H_0$  diterima atau kinerja antara petugas *ground handling* yang ikut pelatihan dan tidak ikut pelatihan boleh dikatakan sama.

## Perbedaan Kinerja antara Lama Bekerja di *Ground handling*

Tabel 18. Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Min	Max
Y	50	58,92	2,48	48,00	60,00
Lama Bekerja	50	1,70	1,09	1,00	5,00

Mengacu pada *output* Tabel 13 descriptive statistik, diketahui bahwa skor rata-rata kinerja secara keseluruhan dari pegawai adalah 58,92. Skor kinerja terendah 48 dan tertinggi 60.

Tabel 19. Uji Kruskal Wallis

Ranks			
Lama Bekerja		N	Mean Rank
Y	dibawah 5 tahun	30	25,98
	5 - 10 th	12	24,71
	11 - 15 th	3	31,00
	16 - 19 th	3	22,50
	diasas 20 th	2	19,25
	Total	50	

Sumber: Olah data, 2016

Mengacu pada output Tabel 13 *ranks*, diketahui bahwa pegawai yang lama bekerjanya 11 s.d 15 tahun memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan yang lain. Diikuti oleh petugas yang lama kerjanya dibawah 5 tahun, 5-10 tahun, 16-19 tahun dan diatas 20 tahun.

Tabel 20 test statistics

Test Statistics <sup>a,b</sup>	
	Y
Chi-Square	1,885
df	4
Asymp. Sig.	0,757

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: LamaBekerja

Sumber: Olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 14 *test statistics* diketahui bahwa nilai asymp.sig uji Kruskal Wallis adalah 0,757, dengan demikian keputusannya adalah bahwa pada taraf nyata 5% tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada hasil skor kinerja pegawai berdasarkan lama kerja.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, kinerja petugas *ground handling* PT. JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma sudah sangat baik dilihat dari beberapa faktor anatara lain: kesesuaian target, efektifitas, pengalaman kerja, kepuasan kerja, tanggung jawab, tepat waktu, efisiensi waktu, kehadiran, kesetiaan, kepatuhan, inisiatif/prakarsa, dan kerjasama. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa 98% kehadiran pegawai tidak pernah membolos dan petugas *ground handling* selalu tepat waktu dan kesetiaan dalam bekerja. Petugas *ground handling* menyelesaikan tugas dalam kurun waktu tertentu dengan baik serta tidak menunda-nunda pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab mereka. Mereka bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku baik internasional maupun

regulasi nasional. Sebesar 92% petugas selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan, memiliki pengalaman kerja yang tidak perlu diragukan lagi dalam melaksanakan tugas, selalu dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu serta dapat bekerja dengan baik saat bekerja dalam tim. Efisiensi waktu yang digunakan petugas adalah 88% selalu bekerja menggunakan waktu yang ada dengan sebaik-baiknya. Kepuasan kerja dan inisiatif/prakarsa adalah 86% selalu dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dengan hasil yang memuaskan dan selalu berkeinginan membina kerja sama yang baik dengan rekan kerja yang lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas *ground handling* PT. JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma tidak ditentukan oleh status kepegawaian (tetap dan *outsourcing*), ketrampilan yang dimiliki, maupun lama bekerja.

**Tabel 21.** Uji Friedman

Ranks	
	Mean Rank
X1 : Motivasi	4,00
X2 : kompetensi	1,00
X3 : disiplin kerja	2,00
X4 : kompensasi	3,00

Sumber: Olah data, 2016

Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi dapat dilihat pada Tabel 15. Tabel tersebut memberikan informasi nilai sebagai dasar pengambil keputusan. Untuk menentukan apakah kinerja petugas *ground handling* PT JAS di Bandara Halim Perdana Kusuma dipengaruhi atau tidak oleh motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi, pertama – tama kita membuat hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Kinerja petugas *ground handling* tidak dipengaruhi (sama) oleh motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi

$H_1$  = Kinerja petugas *ground handling* dipengaruhi (berbeda) oleh motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi

Syarat  $H_0$  diterima atau tidak berdasarkan nilai probabilitas sebagai berikut:

Apabila probabilitas  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima  
Apabila probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak

Hasil uji Friedman, nilai chi-square sebesar 150. Nilai  $df = 3 (k-1)$ , dimana  $k$  adalah banyaknya kelompok sampel yaitu 4 sampel, sedangkan nilai signifikansi *p-value* 0,000. Karena nilai *p-value* 0,000 lebih kecil dari 0, 05 maka kesimpulannya adalah terdapat perbedaan nilai rata-rata rank antara motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah  $H_1$ . Jadi: kinerja petugas *ground handling* dipengaruhi (akan berbeda) oleh motivasi, kompetensi, disiplin kerja dan kompensasi.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kinerja petugas *ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma saat ini sudah sangat baik. Kinerja antara petugas *ground handling* yang berstatus pegawai tetap dan *outsourcing* bisa dikatakan sama kinerjanya. Kinerja antara petugas *ground handling* yang ikut pelatihan dan tidak ikut pelatihan tidak berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada hasil skor kinerja pegawai berdasarkan lama kerja.

Tanggapan responden terkait faktor motivasi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu 96% dari jumlah responden yang ada. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan pada faktor motivasi bahwa gaji yang mereka terima saat ini sudah dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Tanggapan responden terhadap faktor kompetensi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 49 orang atau 98% dari jumlah responden. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan faktor kompensasi bahwa beberapa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan instansi ini berguna bagi kemampuan (*skill*) mereka.

Tanggapan responden terhadap disiplin kerja yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 49 orang atau 98%. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan disiplin kerja bahwa bahwa petugas tidak pernah absen dari pekerjaan tanpa alasan dan selalu berusaha

melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai aturan. Tanggapan responden pada faktor kompensasi yang terbanyak adalah kategori sangat baik yaitu sebanyak 47 orang atau 94% dari jumlah responden yang ada. Nilai rata-rata terendah terdapat dalam item pertanyaan faktor kompensasi bahwa pada saat lembur bekerja perusahaan selalu memberikan bonus dan tunjangan yang diberikan kepada para karyawan sudah sesuai dengan beban pekerjaan tambahan yang dikerjakan.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

Mereview kembali besaran gaji yang diterima oleh pegawai dan perlu diberikan uang lembur bagi petugas yang *over time/* lembur serta pemberian bonus/ tunjangan sesuai dengan beban pekerjaan petugas di lapangan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pimpinan dalam peningkatan kesejahteraan pegawai.

Perlunya peningkatan disiplin pegawai melalui pemantauan daftar absensi secara berkala serta pengawasan kepatuhan secara berkala terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku dalam menunjang tugas petugas *ground handling*.

Kegiatan pelatihan secara berkala disesuaikan dengan tanggung jawab pada unit/ bagian tugas sehingga dapat menunjang dan meningkatkan kemampuan (*skill*) mereka.

Selain itu, saat ini kinerja petugas *ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Selain itu masih diperlukannya pelatihan yang disesuaikan dengan unit bertugasnya pegawai. Perlunya dikaji ulang masalah besaran gaji yang diterima oleh petugas dan disesuaikan dengan beban pekerjaan mereka di lapangan. Perlunya dilakukan *capacity building* bagi pegawai untuk dapat meningkatkan kerjasama dan semangat dalam bekerja.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Litbang Transportasi Udara, General Manager PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Halim Perdana Kusuma, Stasion Manajer PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma, Bapak

Bambang dan Para Petugas *Ground handling* PT. JAS Bandara Halim Perdana Kusuma yang telah memberikan masukkan data dan informasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

### Daftar Pustaka

- [1] Guay et. Al, 2010, Intrinsic Identified and Controlled Types of Motivation for Scool Children, Journal of Education Psycology.
- [2] Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana, Jakarta.
- [3] Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja Edisi Ke 3. Rajawali Pers. Jakarta.
- [4] Darsono dsn Siswandoko, Tjatjuk. 2011. Sumber Daya Manusia Abad 21. Nusantara Consulting, Jakarta.
- [5] Yani, M, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Mitra Wacana Media, Jakarta
- [6] Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. 2013. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
- [7] Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- [8] IATA, 1998. Airport Handling Manual, Montreal Geneva.
- [9] Eko Poerwanto dan Gunawan, 2015, Analisis Beban Kerja Mental Pekerja Bagian Ground Handling Bandara Adisutjipto Untuk Mendukung Keselamatan Penerbangan, Jurnal Angkasa Volume VII, Nomor 2, November 2015,
- [10] Yoski Vicelko Silaban, 2014, Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang.
- [11] Erma Safitri, 2013, Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume 1 Nomor 4 Juli 2013,
- [12] Evawati Khumaedi, 2016, Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sentra Operasi Terminal PT. Angkasa Pura II, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 1, Maret 2016
- [13] Sonia Bintang Hangoluan Simamora, 2013, Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lion Mentari Airlines, Universitas Gunadarma Jurnal Vol. 7 No. 07 Tahun 2013.
- [14] Rivky Pomalingo, Silvy L Mandey dan Yantje Uhing, 2015, Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 15 No. 05 Tahun 2015, 529-537.
- [15] Alfian Amidhan Akbar, 2015, Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Cemara Production Surabaya, Jurnal Ilmu dan

Riset Manajemen Volume 4, Nomor 10, Oktober 2015, 1 – 19.

- [16] Suparno dan Sudarwati, 2014, Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen, Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, Februari – Juli 2014, ISSN: 1693-0827, 12 – 25
- [17] A A Ngurah B D, I Gde Adnyana S, dan I Wayan M U, 2014, Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 2 Agustus 2012, 173 - 184