

Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pt Kokapura Bagian Check-In Counter Dan Boarding Gate Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Efrika July Priyanto

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 190109026@students.sttkd.ac.id

Sri Sutarwati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : Sri.sutarwati@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : 190109026@students.sttkd.ac.id

***Abstract,** Performance is a very important part of a company, without good performance from all employees, the company's goals are difficult to achieve. This study aims to determine the efforts made by PT. Kokapura in improving the performance of employees of the Check-In Counter and Boarding Gate at General Ahmad Yani International Airport Semarang. This research uses qualitative methods. This research data is obtained from primary and secondary data, The tools used are data collectors with the results of observation, interviews and documentation at the Check-In Counter and Boarding Gate units, observations, interviews and documentation as supporting documents to answer the formulation of research questions, then using data validity tests and finally researchers carry out data analysis techniques consisting of data reduction, Data Presentation and Conclusion Verification. The results of this study show that the first effort made by PT PT. Kokapura Performance is a very important part of a company, without good performance from all employees, the company's goals are difficult to achieve. This study aims to determine the efforts made by PT. Kokapura in improving the performance of employees of the Check-In Counter and Boarding Gate at General Ahmad Yani International Airport Semarang.*

Keywords : *Improving Employee Performance Pt. Kokapura Check-In Counter and Boarding Gate.*

Abstrak, Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka tujuan perusahaan tersebut sulit tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Kokapura dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian Check-In Counter dan Boarding Gate di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi karyawan bagian Check-in dan Boarding Gate dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya kompetensi karyawan, beberapa karyawan kurang disiplin dan adanya karyawan yang masih belum berani mengambil resiko. Upaya yang di lakukan PT Kokapura untuk meningkatkan kinerja karyawan bagian Check In Counter dan Boarding Gate di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani

Semarang yaitu, pertama meningkatkan kualitas kerja. Hal ini dilakukan dengan melakukan komunikasi yang baik, menjalankan tugas dengan baik, berfikir dan bertindak cepat, sabar dan bekerja keras. Kedua meningkatkan kuantitas kerja, melalui ketepatan waktu, kerja cepat dan disiplin dalam menjalankan tugas. Ketiga efektivitas kerja, dilakukan melalui pemanfaatan waktu yang tepat, kerja sama, absen kehadiran dan keselamatan kerja. Keempat tanggung jawab yaitu peningkatan kinerja melalui kejujuran, berani menanggung resiko atau bersikap mandiri, dan berusaha melakukan yang terbaik.

Kata kunci : Peningkatan Kinerja Karyawan, PT Kokapura, Check-In Counter dan Boarding Gate

PENDAHULUAN

PT Kokapura merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan pelayanan Ground Handling. Pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, PT Kokapura melayani jasa Ground Handling Maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya dan Nam Air. Pelayanan Ground Handling meliputi tahap Pre Flight dan Post Flight, salah satu layanan Ground Handling adalah Passenger dan Baggage yang meliputi layanan Check-in Counter, terminal kedatangan dan keberangkatan serta layanan cabin service. Kinerja personil Ground Handling khususnya dibagian Check-in Counter dan Boarding Gate merupakan salah satu penunjang yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk selalu bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan, (Pratiwi 2015).

Moekijat (2016) menyatakan bahwa kinerja menggambarkan perasaan berhubungan dengan jiwa, semangat kelompok, kegembiraan dan kegiatan. Apabila pekerja tampak merasa senang, optimis mengenai kegiatan dan tugas, serta ramah satu sama lain, maka karyawan itu dikatakan mempunyai semangat yang tinggi. Sebaliknya, apabila karyawan tampak tidak puas, lekas marah, sering sakit, suka membantah, gelisah dan pesimis, maka reaksi ini dikatakan sebagai bukti semangat yang rendah.

Petugas Check-in Counter dan Boarding Gate mempunyai tanggung jawab yang berat karena berkaitan dengan kelancaran proses keberangkatan penerbangan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, sebagian petugas Check-in Counter dan Boarding Gate PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani masih kurang mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan seperti masuk kerja tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Petugas yang datang terlambat menyebabkan antrian yang sangat panjang dikarenakan ada beberapa counter yang belum siap melayani penerbangan. Selain itu jumlah karyawan yang bertugas masih kurang sehingga ada beberapa karyawan yang sering berpindah-pindah bagian kerjanya seperti petugas Check-in Counter kadang ada yang bertugas di bagian boarding gate dikarenakan di bagian boarding gate kekurangan karyawan, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan permasalahan tersebut, PT Kokapura Bandar Udara

Jenderal Ahmad Yani Semarang melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kedalam skripsi penulis dengan judul “UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PT KOKAPURA BAGIAN CHECK-IN COUNTER DAN BOARDING GATE DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG”.

TINJAUAN PUSTAKA

Ground Handling

Ground handling berasal dari kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara (airport). *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu. Ginting (2013) Tata operasi darat atau *Ground Handling* adalah suatu kegiatan di Bandar udara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (airlines) terhadap penumpang dan barang / bagasi pada saat keberangkatan (*Departure*) dan kedatangan (*Arrival*). Selain itu juga menangani *Transit, Cancel, Transfer, Delay*.

Dalam Pasal 232 ayat 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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. *Ground handling* 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*).

Check-In Counter adalah unit yang menerima proses *Check-In* penumpang yang akan naik pesawat yang terletak di area keberangkatan pada Gedung terminal suatu bandar udara.

Drestanto (2019) menyatakan bahwa unit *Check-In Counter* tidak saja hanya berperan sebagai tempat melapor penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan, melainkan juga menerima proses pelaporan dan pendataan terhadap barang bagasi penumpang berdasarkan dokumen identitas yang dimiliki oleh penumpang terkait yang juga turut diikutkan dalam penerbangan tersebut.

Boarding adalah proses menaiki penumpang di pesawat mulai dari Boarding Gate sampai ke Cabin pesawat. Petugas Boarding Gate merupakan petugas yang mempunyai tugas mengatur arus masuk penumpang yang akan terbang. Selain itu, petugas Boarding Gate juga harus memastikan barang yang dibawa penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Gate Officer/Petugas Boarding Gate pada dasarnya bertugas melayani penumpang selama berada di Boarding Lounge. Tugas utama sebagai Gate Officer / Boarding Gate, antara lain:

- a. Menyobek Flight Coupon
- b. Menginformasikan Boarding Time
- c. Mengecek kondisi penumpang
- d. Mengecek apakah penumpang sudah benar-benar berada di dalam pesawat
- e. Memandu penumpang menuju pesawat sesuai penerbangannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Daryonno (2017) mengemukakan manajemen sumber daya manusia (Human Resources Management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Menurut Veithzal Rivai (2015) tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- d. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- e. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
- f. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- g. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal).
- h. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan

Kinerja

Menurut Pratiwi (2015) kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikemukakan oleh para ahli.

Pratiwi (2015) menyebutkan, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja. Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015) kinerja dipengaruhi oleh Kualitas dan kemampuan pegawai, hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai, sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja), supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen. Menurut Amella (2019), indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja
Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas kerja
Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan tugas
Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung jawab
Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pt Kokapura Bagian Check-In Counter Dan Boarding Gate Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Aktivitas penelitian ini dilakukan pada tanggal 6-8 Maret 2023. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dengan teknik pengumpulan data dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik triangulasi teknik. Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

1. Kendala Yang Dihadapi Karyawan Bagian *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

a. Kendala SDM (sumber daya manusia)

Kendala yang dihadapi karyawan unit Check In Counter dan Boarding Gate pada PT Kokapura di Bandar Udara Internasioanl Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu kekurangan personil. Hal ini mengakibatkan pekerjaan sedikit kurang maksimal, terutama dalam memberikan pelayanan pada saat jam-jam sibuk.

b. Kurangnya kompetensi staff unit *check-in counter* dan *boarding gate*

Petugas *check-in counter* dan *boarding gate* harus punya skill yang sesuai dengan tugas masing-masing. Sebagian petugas sudah memiliki kompetensi karena sudah menempuh pendidikan sesuai dengan bidangnya, tetapi masih ada beberapa karyawan yang berasal dari lulusan SMA sehingga kurang menguasai bidang tugasnya. Dalam menanggulangi kurangnya kompetensi Unit *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* perlu upaya dengan melakukan Pendidikan dan pelatihan. Menurut Dessler (2015) pelatihan berarti memberi karyawan baru atau lama sebuah ketrampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas mereka. Pelatihan juga merupakan proses seorang karyawan untuk menggapai sebuah target kriteria tertentu yang dimana kriteria tersebut telah ditentukan oleh pihak perusahaan dan nantinya akan dimanfaatkan guna mencapai tujuan utama perusahaan tersebut.

c. Karyawan yang kurang disiplin

Masih ada beberapa karyawan yang tidak disiplin waktu, misalnya datang dan pulang kerja tidak sesuai aturan jam kerja. Kehadiran petugas check-in yang tidak tepat waktu mengakibatkan beberapa counter check-in belum dibuka, dapat menyebabkan antrian yang menumpuk disalah satu counter check-in sehingga proses check-in menjadi lama.

d. Adanya karyawan yang masih belum berani mengambil resiko

Secara umum karyawan sudah berani mengambil resiko, seperti berani mengambil keputusan yang benar, berani menyelesaikan masalah. Tetapi masih ditemukan karyawan yang masih

belum berani mengambil resiko, misalnya ketika terjadinya masalah saat karyawan bertugas, karyawan tersebut tidak berani menyelesaikan masalah dan masih ragu-ragu sehingga akhirnya meminta bantuan kepada rekan atau seniornya, padahal masalah tersebut bisa ia selesaikan sendiri.

2. Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

a. Kualitas Kerja

1) Hubungan Komunikasi yang baik

PT Kokapura berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dengan mengadakan hubungan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik terjalin antara bawahan dan atasan maupun antar karyawan. Contoh sebelum petugas *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* menjalankan tugasnya, Kepala Bagian *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* memberikan pengarahan kepada bawahannya agar dapat melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab, memberikan pengumuman dan lain-lain. Antara pimpinan dan bawahan terjadi komunikasi dua arah, dimana karyawan juga diberi kesempatan untuk bertanya dan memberikan masukan kepada pimpinan. Komunikasi antar karyawan juga berjalan baik, saling bekerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan, saling membantu, misalnya petugas *Check-In Counter* kewalahan akan menginformasikan kepada petugas *Boarding Gate* akan membantu.

2) Menjalankan Tugas Dengan Baik

Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan aturan yang berlaku seperti, bersikap ramah, selalu menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dan mengutamakan kepuasan penumpang. Petugas *Check-In Counter* dan *Boarding Gate* juga melayani penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus atau *spesial service* seperti ibu hamil, penumpang sakit dan lansia dengan baik. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* juga membantu menjelaskan secara detail kepada penumpang tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan yang akan dilakukan oleh penumpang. Pelayanan yang diberikan di unit *Check in Counter* dan *Boarding Gate* antara lain, *check in* penumpang, pelayanan bagasi, dan *special service* (penumpang khusus), menyobek *Flight Coupon*, memberi informasi *Boarding*, dan pengecekan penumpang apa benar-benar sudah berada di dalam pesawat. Petugas *check in counter* dan *Boarding Gate* harus punya *skill* yang sesuai dengan tugas masing-masing. Sebagian petugas sudah memiliki kompetensi karena sudah menempuh pendidikan sesuai dengan bidangnya, tetapi masih ada beberapa karyawan yang berasal dari lulusan SMA sehingga kurang menguasai bidang tugasnya. Upaya yang dilakukan PT Kokapura yaitu memberikan pelatihan-pelatihan bagi karyawan yang belum memiliki kompetensi maupun karyawan yang sudah memiliki kompetensi untuk meningkatkan kompetensinya.

3) Berfikir dan bertindak cepat

Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* harus selalu berpikir dan bertindak cepat dalam melakukan tugasnya. Misal terjadi *delay*, petugas memberikan informasi yang cepat dan jelas, mewakili maskapai memberikan informasi kompensasi sesuai aturan yang berlaku dalam penerbangan. Semua petugas memiliki karakter dan komitmen yang kuat yang

membuat petugas bekerja penuh keseriusan, berfikir dan bertindak cepat dalam bekerja. *Ground Handling* PT Kokapura di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang menangani Maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Nam Air, dan Sriwijaya Air untuk melayani *ground handling* kelima maskapai tersebut dengan baik, petugas Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* harus selalu berfikir dan bertindak cepat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4) Sabar dan bekerja keras

Petugas *Check-in Counter* PT Kokapura hanya berjumlah 9 orang. Petugas *Check In Counter* telah bekerja keras dalam menjalankan tugasnya, apalagi SDM dirasa masih kurang dan harus melayani lima maskapai, sehingga petugas harus mengoptimalkan kualitas kerjanya. Demikian pula petugas *Boarding Gate*, yang hanya berjumlah 8 masih kurang memadai untuk melakukan pelayanan *check in* dan *boarding gate* di PT Kokapura. Semua petugas PT Kokapura harus bekerja keras dalam menghadapi banyaknya pelayanan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dalam menangani Maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Nam Air, dan Sriwijaya Air untuk melayani *ground handling* kelima maskapai tersebut dengan baik, Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* harus selalu sabar, misalnya dalam menghadapi penumpang yang tidak mau tertib saat melakukan antrian *Check In Counter*. Begitu juga petugas *boarding gate* harus sabar melayani penumpang yang tidak paham nomor pintu menuju ke pesawat atau salah masuk pintu.

b. Kuantitas Kerja

1) Ketepatan waktu

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), petugas harus sudah berada di tempat kerja 30 menit sebelum jam operasional. Petugas juga harus menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan bekerja tepat waktu. Contoh proses *check-in* penumpang paling lama 2 menit 30 detik, maka petugas harus bekerja tepat waktu agar tidak terjadi *delay*. Sebagian besar petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* dalam melaksanakan tugasnya telah sesuai dengan aturan yang berlaku seperti aturan jam kerja di mulai dari pagi jam 06.00 WIB sampai dengan pukul 19.00 WIB, tetapi masih ada petugas yang hadir terlambat dan pulang sebelum waktu yang ditentukan. Ketepatan waktu sangat di utamakan dalam melayani penumpang. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang datang tidak tepat waktu dapat mengakibatkan antrian panjang di *counter check-in* dan juga dapat mengakibatkan pesawat *delay*. Petugas yang sering datang dan pulang tidak tepat waktu akan mendapatkan sanksi sesuai aturan yang berlaku.

2) Pekerjaan cepat

Ground Handling PT Kokapura di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang menangani 5 maskapai, untuk melayani *ground handling* kelima maskapai tersebut dengan baik, petugas Petugas *Check In Counter dan Boarding Gate* harus selalu berfikir dan bertindak cepat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Petugas *Check in Counter* dan *Boardinng gate* harus mampu melakukan pekerjaan yang cepat di tambah banyaknya penerbangan petugas juga harus mampu berpikir cepat, mengambil keputusan dengan cepat, dan bertindak dengan efektif dalam situasi yang membutuhkan respons segera.

Semua petugas harus memiliki komitmen yang kuat yang membuat petugas bekerja penuh keseriusan, berfikir dan bertindak cepat dalam bekerja.

3) Disiplin

Petugas *check in* dan *boarding* secara umum harus disiplin dalam menjalankan tugasnya yaitu datang dan pulang tepat waktu, dan menaati peraturan yang berlaku namun masih ditemukan petugas yang datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum jam kerja selesai. Karyawan yang datang terlambat dan pulang sebelum waktunya dapat mempengaruhi kinerjanya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mulyadi (2022) yang mengatakan bahwa kedisiplinan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara tidak langsung.

c. Pelaksanaan Tugas

1) Pemanfaatan waktu yang tepat

Sumber daya manusia di *Check-in Counter* dan *Boarding gate* jumlahnya sangat terbatas. Oleh karena itu petugas selalu memanfaatkan waktu dengan tepat, contohnya petugas *Check-in Counter* datang sebelum waktu *check in open* yang telah ditetapkan untuk bisa mempersiapkan peralatan kerjanya. Tanggung jawab waktu buka dan tutup *counter check in* telah ditetapkan di dalam SOP dan harus dilaksanakan oleh petugas *check in counter* yaitu *counter check in open* 2 jam sebelum waktu keberangkatan atau biasa disebut STD (*Schedule Time Departure*) dan *close check in* 30 menit sebelum keberangkatan. Petugas *check in counter* harus datang sebelum waktu *check in open* yang telah ditetapkan. Petugas *check in counter* juga melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data penumpang dengan tiket dengan meminta identitas seperti, KTP, SIM, atau paspor, kemudian akan menginformasikan rute penerbangan, dan *class*, mengecek dan penanganan bagasi penumpang, dengan memanfaatkan waktu *check-in* per orang maksimal 2 menit 30 detik sehingga tidak ada antrian yang panjang. Demikian pula petugas *boarding gate* juga harus berupaya memanfaatkan waktu yang tepat, contoh kalau ada pesawat delay, maka petugas *boarding gate* akan cepat memberitahu kepada petugas bagian informasi untuk mengumumkan terjadinya delay dan petugas segera memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

2) Kesiediaan untuk kerja sama

Petugas yang bertugas harus bersedia untuk saling membantu. Dalam hal ini, menunjukkan suatu kesiediaan untuk bertindak atau bekerja bersama-sama untuk tujuan bersama. Semua petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* dalam melaksanakan tugasnya selalu bekerja sama seperti di saat *check in counter* lagi kewalahan maka petugas *Boarding gate* harus membantu petugas *check in counter*, begitu pula sebaliknya. Kekurangan Sumber Daya Manusia di bagian *Check-in* dan *Boarding* juga disadari oleh PT Kokapura, untuk mengatasi hal tersebut dalam waktu dekat PT Kokapura akan mengadakan perekrutan karyawan.

3) Absensi pekerjaan

Untuk mengetahui kehadiran karyawan, PT Kokapura menyediakan alat untuk absensi (*fingerprint*), dengan alat ini akan dapat diketahui karyawan yang hadir atau pulang tepat waktu dan yang tidak tepat waktu. Di PT kokapura untuk absensi kerjaan sudah di atur oleh aturan yang berlaku di mana absen pagi di lakukan sebelum jam operasional yaitu pukul

06:00 sampai dengan pukul 19:00 Wib. Aturan ini berlaku untuk seluruh petugas *Ground Handling* PT kokapura.

4) Keselamatan dalam mengerjakan pekerjaan

Keselamatan dalam mengerjakan pekerjaan tidak hanya menjadi tugas PT Kokapura, tetapi juga seluruh karyawan. Menurut Buntarto (2015) Keselamatan kerja dapat diartikan sebagai keadaan terhindar dari bahaya selama melakukan pekerjaan. Dengan kata lain keselamatan kerja merupakan salah satu faktor yang harus dilakukan selama bekerja. Keselamatan kerja sangat bergantung pada jenis, bentuk, dan lingkungan dimana pekerjaan itu dilaksanakan. Guna menghindari bahaya dan menjaga keamanan serta keselamatan penerbangan dalam menjalankan pekerjaannya maka perusahaan membagikan alat pelindung diri bagi karyawan *check-in* dan *boarding gate*, yaitu berupa pass bandara dan baju rompi. Semua petugas memiliki komitmen yang kuat untuk berhati-hati dalam menjalankan tugasnya agar tidak terjadi insiden atau kecelakaan dalam menjalankan pekerjaannya dan komitmen menggunakan identitas diri sehingga mudah dikenali.

d. Tanggung jawab

1) Jujur dalam bertindak

Semua petugas PT kokapura dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan aturan yang berlaku seperti, bersikap ramah, jujur dalam bertindak dan selalu menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dan mengutamakan kepuasan penumpang. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* juga selalu melayani penumpang dengan baik, menjelaskan secara detail kepada penumpang tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan yang akan dilakukan oleh penumpang. Sesuai dengan penjelasan narasumber, selama ini belum pernah ada komplain dari penumpang terkait pelayanan atau adanya petugas yang tidak jujur dalam memberikan pelayanan di unit *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*.

2) Berani menanggung resiko

Petugas *Check in* dan *Boarding Gate* secara umum sudah berani mengambil resiko, seperti berani mengambil keputusan, berani menghadapi masalah. Namun masih ditemukan petugas yang belum berani untuk mengambil resiko karena sikap seperti sulit mengambil keputusan, tidak menerima tantangan. Karyawan yang berani mengambil risiko dapat mendapatkan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat bagi perkembangan kinerjanya dan jika kinerja tidak memenuhi target atau kurang baik petugas harus siap ditegur dan diberikan sanksi. Bagi petugas yang tidak berani menanggung resiko, petugas tersebut dilatih untuk mandiri tidak tergantung kepada orang lain.

3) Berusaha melakukan yang terbaik

Petugas *Check-In* dan *Boarding Gate* harus selalu melakukan pekerjaan dengan baik, memiliki sikap pantang menyerah dan bertanggung jawab dengan target yang dibuat. Semua karyawan wajib membantu menentukan arah tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Karyawan bagian *Check-In* dan *Boarding Gate* PT kokapura Sebagian besar adalah karyawan kontrak, dalam melaksanakan tugasnya, setiap karyawan akan mendapatkan penilaian. Karyawan yang nilainya baik akan selalu diperpanjang masa kontraknya sebaliknya karyawan yang mendapat penilaian yang kurang baik tidak akan diperpanjang masa kontraknya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kendala yang dihadapi oleh karyawan bagian *Check In Counter* dan *Boarding Gate* dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Kokapura di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), kurangnya kompetensi karyawan, masih ada karyawan yang kurang disiplin, dan belum berani mengambil resiko.
- b. Upaya yang di lakukan PT Kokapura dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian *Check in* dan *Boarding gate* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yaitu :
 - 1) Meningkatkan kualitas kerja, melalui komunikasi yang baik, menjalankan tugas dengan baik, berfikir dan bertindak cepat, sabar dan bekerja keras.
 - 2) Meningkatkan kuantitas kerja, melalui ketepatan waktu dalam bekerja, kerja cepat dan disiplin dalam menjalankan tugas.
 - 3) Efektivitas kerja dilakukan melalui pemanfaatan waktu yang tepat, kerja sama, absen kehadiran dan keselamatan kerja.
 - 4) Tanggung Jawab, melalui kejujuran, berani menanggung resiko atau bersikap mandiri, dan berusaha melakukan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Buntarto. (2015). *Panduan Praktis Keselamatan dan Kesehatan Kerja Untuk Industri*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Dessler. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Drestanto. (2019). *Pelayanan Check-In Counter*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Eko, Widodo Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ginting. (2013). *Pelayanan Darat Atau Pelayanan Di Airport*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Moekijat. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju
- Pratiwi. (2015). *Pengertian Kinerja dan Definisi Kinerja*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP.
- Putri, (2018). *Kegiatan Boarding Gate. Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
- Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Veithzal Rivai, (2015) .Tujuan Dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Surabaya : Repository.