

**ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE  
TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**MUHAMMAD RAFII RABBANI**

**NIT. 55242030038**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2023**

**ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE  
TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

**MUHAMMAD RAFII RABBANI**

**NIT. 55242030038**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2023**

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR *AVIOBRIDGE* TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

MUHAMMAD RAFII RABBANI

NIT: 55242030038

Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja personel operator *aviobridge* terhadap *on time performance* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu bandar udara di Indonesia dengan jumlah penerbangan yang cukup banyak terutama penerbangan internasional, hal ini menjadikan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali salah satu cerminan penerbangan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan uji hipotesis dan uji determinasi dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh positif kinerja personel operator *aviobridge* terhadap *on time performance* dengan nilai signifikansi dari hubungan antara kinerja personel dan *on time performance* adalah  $0,000 < 0,05$ . Nilai kuatnya pengaruh kinerja personel *aviobridge* terhadap *on time performance* terukur sebesar 60,8% di peroleh dari *R square* pada hasil uji determinasi, sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** kinerja, operator *aviobridge*, *on time performance*

## **ABSTRACT**

### ***PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE PERFORMANCE ANALYSIS ON ON ON-TIME PERFORMANCE AT I GUSTI NGURAH RAI BALI INTERNATIONAL AIRPORT***

By:

MUHAMMAD RAFII RABBANI

NIT: 55242030038

***PROGRAM STUDY OF DIPLOMA THREE  
AIRPORT MANAGEMENT***

*This research was conducted to determine the performance of personnel operating aviobridges concerning on-time performance at I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport. I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport is one of the airports in Indonesia with a considerable number of flights, especially international ones, making it a significant reflection of aviation in the country. This study employed a quantitative descriptive method with a hypothesis testing approach and determination test, using data collection techniques such as observation and questionnaires. The results of this study revealed a positive influence of personnel operator aviobridge performance on on-time performance, with a significance value of the relationship between personnel performance and on-time performance being  $0.000 < 0.05$ . The strong impact of personnel operator aviobridge performance on on-time performance was measured at 60.8%, as obtained from the R-square value in the determination test, while 39.2% was influenced by other aspects not examined in this research.*

***Keywords:*** performance, aviobridge operator, on-time performance.

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: "ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan kesatu, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : MUHAMMAD RAFII RABBANI  
NIT : 55242030038

PEMBIMBING I

M. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M.  
Penata Muda Tingkat I (III/b)  
NIP. 19840629 200812 1 002

PEMBIMBING II

YETI KOMALASARI, S.SiT., M.Adm.SDA.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19870525 200912 2 005

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : ” ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR *AVIOBRIDGE* TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan kesatu, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal Juli 2023.

ANGGOTA

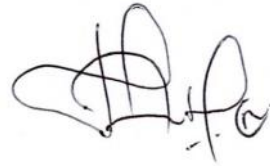


M. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M

Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP.

19840629 200812 1 002

SEKRETARIS



ANTON ABDULLAH, S.T., M.M

Pembina (IV/a)

NIP. 19781025 200003 1 001

KETUA



Dr. Ir. SETIYO, M.M

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19601127 198002 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rafii Rabbani

NIT : 55242030038

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul "ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI" merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Dengan tulus dan sungguh-sungguh, saya menyatakan bahwa jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik oleh Politeknik Penerbangan Palembang.

Saya dengan penuh kesadaran menyampaikan pernyataan ini tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 26 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rafii Rabbani

## PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Skripsi tingkat Diploma Tiga yang tidak diterbitkan terdaftar dan dapat diakses di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat diakses oleh masyarakat dengan syarat bahwa hak cipta tetap berada pada penulis sesuai dengan peraturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Penulisan referensi kepustakaan dapat dicatat, namun pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan izin dari penulis dan harus mematuhi prinsip-prinsip ilmiah dalam menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Rabbani, Rafii. (2023): *ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE TERHADAP ON TIME PERFORMANCE DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.



*Dipersembahkan kepada  
Ayahanda Sumarno dan Ibunda Lasiyah Purwati*

## KATA PENGANTAR

Kami menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penyelesaian Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI” ini dapat di selesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md). Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT, Sang Pencipta yang Mahakuasa, telah melimpahkan anugerah-Nya dan memberikan perlindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan keluarga telah memberikan doa, restu, bantuan, dan dukungan kepada penulis sehingga laporan dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai;
6. Seluruh senior di unit *airside* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali;
7. Seluruh senior di unit *landside* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali;
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.
9. Rekan-rekan MBU 01, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
10. Semua entitas yang memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

Tidak ada bahan yang tak mengalami keretakan. Jelaslah bahwa penyusunan Proposal Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Saya memohon maaf atas segala kesalahan dan penggunaan kata yang mungkin kurang menyenangkan. Saya

sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif guna meningkatkan kualitas karya di masa depan.

Palembang, 26 Juli 2023

MUHAMMAD RAFII R

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Hipotesis Penelitian .....	4
F. Manfaat Penelitian .....	5
G. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Teori Penunjang .....	7
1. Kinerja Personel.....	7

2. <i>On Time Performance</i> .....	7
3. <i>Operator Aviobridge</i> .....	8
4. <i>Aviobridge</i> .....	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
A. Metode Penelitian .....	12
B. Variabel Penelitian.....	13
C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian .....	14
1. Populasi.....	14
2. Sampel .....	14
3. Objek Penelitian.....	15
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	15
1. Teknik pengumpulan data.....	15
2. Kisi-kisi Instrumen .....	16
3. Instrumen Penelitian .....	17
E. Teknik Analisis Data.....	17
1. Uji Instrumen Penelitian .....	17
2. Uji Asumsi Klasik.....	18
3. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	19
4. Uji Determinasi.....	19
5. Uji Hipotesis .....	20
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
A. Hasil Analisis dan Pembahasan .....	21
1. Uji Instrumen Penelitian .....	21
a. Uji Validitas.....	21

b. Hasil Uji Reliabilitas.....	21
2. Karakteristik Responden.....	22
3. Statistik Deskriptif .....	22
4. Uji Asumsi Klasik.....	26
a. Uji Normalitas.....	26
b. Uji Heteroskedasitas .....	27
c. Uji Linearitas .....	27
5. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	28
6. Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	29
7. Uji t .....	30
B. Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP.....	33
A. Kesimpulan .....	33
B. Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN.....	37

## DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	13
Gambar 3. 2. Variabel Penelitian .....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala Likert .....	16
Tabel III. 2 Kisi-kisi instrumen penelitian.....	17
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas .....	21
Tabel IV. 2 Hasil Uji Realibilitas.....	22
Tabel IV. 3 Kriteria Rata-Rata Skor Dan Kategori Penilaian.....	23
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Personel.....	24
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>On Time Performance</i> .....	25
Tabel IV. 6 Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	26
Tabel IV. 7 Uji Heteroskedastisitas .....	27
Tabel IV. 8 Uji Linearitas .....	28
Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	28
Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi .....	29
Tabel IV. 11 Hasil uji t.....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A .....	37
Lampiran B.....	38
Lampiran C.....	41
Lampiran D. ....	42
Lampiran E.....	45
Lampiran F.....	46
Lampiran G .....	47
Lampiran H .....	48
Lampiran I.....	49

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah suatu negara kepulauan yang terdiri dari beberapa pulau yang terpisah. Salah satu di antaranya adalah pulau Bali, yang merupakan tujuan wisata populer. Pulau Bali memiliki Bandar Udara Internasional bernama Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang didirikan pada tahun 1930 oleh Departemen *Voor Verkeer en Waterstaats* yang merupakan bagian dari Kementerian Pekerjaan Umum. Pada tahun tersebut, landasan pacu bandar udara ini masih berbentuk *airstrip* yang permukaannya rumput. Bandar Udara ini dibangun di tengah lahan pertanian dan pemakaman desa Tuban. Pada tahun 1935, bandar udara ini telah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) yang merupakan maskapai penerbangan kepunyaan Belanda telah mulai secara teratur mendarat di Bandar Udara Bali selatan. Sampai saat ini, PT Angkasa Pura I memiliki tanggung jawab dalam mengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam konteks perkembangan bandar udara di Indonesia yang melibatkan *Asean Open Skies* dan perubahan konsep *airport city* menjadi *city airport*, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali berupaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Namun, tantangan besar terletak pada peningkatan fasilitas dan sarana pendukung angkutan udara yang berhubungan dengan koridor 3S + 1C, yaitu *Safety, Security, Service, Compliance*. Demi meningkatkan mutu pelayanan yang mencerminkan kedisiplinan, kelancaran, dan kenyamanan untuk pengguna jasa transportasi udara.

Guna senantiasa meningkatkan kenyamanan pengguna jasa penerbangan serta melindungi keyakinan mereka dalam memakai jasa ini, maskapai penerbangan beserta personel bandar udara senantiasa berupaya untuk menjaga *on time performance* penerbangan. Personel yang bekerja pada sisi udara ataupun *air*

*side* bandar udara mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pemenuhan *on time performance* penerbangan. Sub unit dari *Apron Movement Control* yakni Operator *Aviobridge* mempunyai peran yang signifikan dalam pemenuhan *on time performance* penerbangan. Operator *Aviobridge* adalah bagian dari *Apron Movement Control* dimana sub unit ini bertugas untuk pengoperasian *aviobridge* apabila dari pihak maskapai memerlukan *aviobridge* dikala naik dan turun penumpang.

Sumber daya manusia mempunyai peranan berarti dalam kesuksesan sesuatu industri ataupun dapat dikatakan sumber daya manusia ialah ujung tombak dari kesuksesan suatu perusahaan. Tidak hanya itu kesuksesan perusahaan tidak terlepas dari kinerja. Kinerja yang optimal akan berdampak pada kenaikan prestasi bagi masing-masing individu sendiri ataupun kemajuan perusahaan tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Murdijanto 2001) Demi mewujudkan atau meningkatkan mutu pelayanan yang mencerminkan kedisiplinan, kelancaran, dan kenyamanan untuk pengguna jasa transportasi udara. Oleh karena itu, wawasan yang luas menjadi suatu keharusan bagi sumber daya manusia yang memiliki peranan yang sangat krusial dan melakukan kerja dengan optimal. Karena dengan kinerja yang optimal maka akan terciptanya pelayanan yang baik dan terpenuhinya target-target perusahaan.

Ketika penulis melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di sisi *air side* pengguna jasa di *air side* masih perlu ditingkatkan, contohnya ketepatan waktu personel operator *aviobridge* menuju *aviobridge* yang akan di operasikan dan ketepatan waktu pihak maskapai dalam meminta *request* penggunaan *aviobridge* yang mempengaruhi *on time performance* penerbangan tidak

terpenuhi. Dari observasi yang dilakukan selama 4 bulan ketika peneliti melaksanakan *On The Job Training* (OJT) masih ada pesawat yang berangkat atau *take off* tidak sesuai dengan waktu yang dijadwalkan dikarenakan adanya keterlambatan pengoperasian *avionridge* yang dipengaruhi oleh faktor kinerja personel.

Berdasarkan konteks tersebut, penulis berupaya untuk melaksanakan penelitian mengenai dampak kinerja personel yang bekerja pada sisi udara atau *air side* khususnya pada Operator *Aviobridge* yang memiliki dampak terhadap *on time performance* penerbangan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dengan judul “**ANALISIS KINERJA PERSONEL OPERATOR AVIOBRIDGE TERHADAP ON TIME PERFORMANCE DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, penulis dapat menyusun perumusan masalah yang ada yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kinerja personel operator *aviobridge* terhadap *on time performance* pada pelayanan *aviobridge*?
2. Berapa besar pengaruh kinerja personel operator *aviobridge* terhadap *on time performance* pada pelayanan *aviobridge*?

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan analisis permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis perlu mengarahkan penulisan tugas akhir ini sesuai dengan batasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka penulis hanya memfokuskan pembahasan mengenai personel Operator *Aviobridge* yang terkait dalam melaksanakan tugas di bagian *air side* bandar udara dalam melaksanakan pelayanan *aviobridge* untuk pemenuhan *on time performance* Penerbangan di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali tidak termasuk dalam faktor-faktor lain yang

mempengaruhi variabel penelitian ini, dan hasil serta kesimpulan dari penelitian ini tidak terkait dengan pembahasan tersebut.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disajikan di atas, peneliti memiliki tujuan dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kinerja personel operator *aviobridge* dalam melaksanakan pelayanan *aviobridge*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja personel operator *aviobridge* dalam melaksanakan pelayanan *aviobridge*.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara atau masalah yang perlu diteliti lebih lanjut melalui penelitian yang bersangkutan. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis hipotesis yaitu H0 dan H1. H0 yaitu hipotesis yang akan diuji, sehingga nantinya akan diterima atau ditolak. H0 berarti menunjukkan “tidak ada” dan biasanya dirumuskan dalam kalimat negatif. H1 yaitu hipotesis yang dikemukakan selama penelitian berlangsung. H1 berarti menunjukkan “ada” atau “terdapat” dan merupakan hipotesis pembanding yang dirumuskan dalam kalimat positif.

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan dan harus diuji kebenarannya adalah:

1. H0  
Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja personel terhadap *on time performance* di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.
2. H1  
Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja personel terhadap *on time performance* di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

## **F. Manfaat Penelitian**

Dengan mengacu pada tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, penulis mengharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang pendidikan. Secara khusus, manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Mengembangkan pengetahuan ilmiah sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan masukan yang bermanfaat dan dapat diaplikasikan baik pada saat ini maupun di masa yang akan datang.

3. Bagi Lembaga (Politeknik Penerbangan Palembang)

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai tambahan sumber wawasan, sekaligus menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian ilmiah bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

## **G. Sistematika Penulisan**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

**BAB 1 PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Tujuan Penelitian
- E. Manfaat Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

- A. Teori Penunjang
- B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

- A. Metode Penelitian
- B. Subjek dan Objek Penelitian
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data
- E. Tempat dan Waktu Penelitian

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

- A. Analisa Pembahasan
- B. Pemecahan Masalah

**BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

- A. Simpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Kinerja Personel**

Kinerja merujuk pada prestasi yang dapat diperoleh individu atau sekelompok individu dalam suatu entitas organisasi sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka, dengan tujuan mencapai target organisasi yang sah, mematuhi hukum, serta mempertimbangkan aspek moral dan etika (Murdijianto P, 2001). Menurut Ilyas (1999), kinerja merujuk pada prestasi hasil karya yang tidak hanya terkait dengan individu yang menempati jabatan fungsional atau struktural, tetapi juga melibatkan seluruh anggota organisasi. Menurut Torang (2014), Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Berdasarkan Rivai (2013), kinerja merupakan konsep yang secara umum mengacu pada tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam periode tertentu, dengan merujuk pada standar tertentu seperti proyeksi biaya masa lalu berdasarkan efisiensi, pertanggungjawaban manajemen, akuntabilitas, dan aspek serupa.

##### **2. *On Time Performance***

Menurut Soemohadiwidjoyo (2017), *On Time Performance* (OTP) merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu di tujuan. *On time performance* ini penting karena suatu pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara, semakin lama pesawat di udara semakin banyak keuntungan yang akan diperoleh oleh maskapai penerbangan. Oleh karena itu *on time performance* sangat diperhitungkan oleh maskapai penerbangan.



*On time performance* dan keterlambatan waktu tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari *on time performance*. *On time performance* merupakan ketetapan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan. Sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, keterlambatan didefinisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

### **3. Operator *Aviobridge***

Operator *Aviobridge* merupakan sub – unit dari *Apron Movement Control* dimana personelnya bertugas melaksanakan kegiatan *docking* dan *un-docking aviobridge*. Kegiatan *docking* merupakan kegiatan pemasangan *aviobridge* di pesawat udara yang telah berhenti atau *block on*. Sedangkan *un-docking* merupakan kegiatan pelepasan *aviobridge* setelah seluruh penumpang menaiki pesawat udara (*embarking*) yang sebelumnya sudah terpasang.

Sebelum mengoperasikan *aviobridge*, personel Operator *Aviobridge* yang bertugas sebelumnya melakukan pengecekan terhadap area pergerakan *aviobridge* dan kesiapan *aviobridge* untuk memastikan bahwa pengoperasian *aviobridge* yang akan dilakukan berjalan aman. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Pemanfaatan Bandar Udara, dalam mengevaluasi waktu pelayanan teratas bagi keberangkatan dan kedatangan, terutama terkait penggunaan *aviobridge* adalah kurang dari 2 menit. Dengan demikian, Operator *Aviobridge* tidak boleh terlambat untuk menuju ke *aviobridge* yang akan dioperasikan. Berikut detail kegiatan proses *docking* berdasarkan prosedur mutu Angkasa Pura I:

- a. *Stand by* 5 menit sebelum pesawat mendarat
- b. Pastikan pintu *fix bridge* tidak dalam keadaan terkunci
- c. Pastikan *aviobridge* berfungsi dengan baik

- d. Tarik tombol *emergency stop*
- e. On-kan *aviobridge*
- f. Putar *switch* kontak garbarata dari *off* ke posisi manual
- g. Tunggu pesawat udara sampai parkir di *aircraft stop line*
- h. Tunggu aba-aba *clerance* dari teknisi pesawat
- i. Jalankan *aviobridge*
- j. Atur ketinggian *cabin floor aviobridge* dengan pintu cabin – pesawat udara dan dengan jarak ketinggian bibir pintu pesawat sekitar 10-15 cm
- k. Tempel karet bumper *aviobridge* dengan badan pesawat udara
- l. Pastikan karet bumper *aviobridge* dengan badan pesawat udara
- m. Turunkan kanopi
- n. Pindahkan tombol *switch* kontak dari manual ke *auto*
- o. Buka pintu *rolling door* cabin *aviobridge* dan lepas rantai pengaman
- p. Pasang *safety shoes aviobridge* jika tersedia
- q. Pastikan pintu cabin pesawat terbuka dengan aman
- r. Isi form *aviobridge utilizationaircraft stand*.

#### 4. *Aviobridge*

*Aviobridge* atau garbarata adalah sebuah fasilitas yang terdiri dari suatu lorong yang menghubungkan pesawat udara dengan gedung terminal bandar udara. Fasilitas ini dirancang untuk memfasilitasi proses naik-turunnya penumpang dari dan ke pesawat udara melalui gedung terminal bandar udara.

Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali menggunakan dua jenis *avionridge* yaitu *single tunnel* yaitu *aviobridge* dengan satu lorong saja dan *double tunnel* yaitu *aviobridge* dengan dua lorong.

Total unit *aviobridge* yang tersedia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali awalnya berjumlah 15 unit yang seluruhnya merupakan *aviobridge double tunnel*. Kemudian pada 3 November 2020, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali menambah jumlah *aviobridge* yang tersedia sebanyak 3 unit *aviobridge* yang ketiganya merupakan *aviobridge single tunnel*, sehingga

total *aviobridge* yang tersedia hingga saat ini adalah 18 unit. Untuk *aviobridge double tunnel* dioperasikan oleh dua orang operator *aviobridge*, satu orang di satu lorong. Sedangkan untuk garbarata single tunnel dioperasikan oleh satu orang operator *aviobridge* saja.

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Dalam penelitian ilmiah, metode yang umum digunakan adalah melibatkan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk membandingkan temuan-temuan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan. Analisis terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut dapat menjadi pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian, sehingga teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan dapat diperkaya. Di bawah ini terdapat beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis dan dapat dijadikan sebagai referensi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Legowo et al. (2020) berjudul "Analisis Kinerja Keselamatan Personel Kargo dalam Kegiatan Loading dan Unloading di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya" yang dapat diakses melalui tautan

<https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/746>

ditemukan bahwa kinerja keselamatan personel kargo mencapai 67,91%, sedangkan kegiatan loading-unloading mencapai 75,62%. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kinerja keselamatan personel kargo dengan kegiatan loading-unloading.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sabar Santoso Taufik (2020) dengan judul "Analisis Beban Kerja Unit Air Traffic Service Reporting Office (ATS RO) di Perum LPPNPI Cabang Manado" yang dapat diakses melalui tautan

<https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/694>

ditemukan bahwa terdapat ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah personel yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada personel. Oleh

karena itu, penulis merasa perlu memberikan saran dan pemecahan masalah yang dapat menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas Bandar Udara Sam Ratulangi Manado di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardiyanto (2021) berjudul "Dampak Kemampuan Personel Pengendali Lalu Lintas Udara terhadap Pelayanan di Unit Menara dan Pendekatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon." dengan link :

<https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1023> Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan personel ATC terhadap pelayanan lalu lintas udara berpengaruh sebesar 41,3% pada semester pertama dan 50,6% pada semester kedua yang berarti meningkat sebesar 9,3%. Dan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja pemandu lalu lintas udara dengan koefisien korelasi sebesar 90,711 yang berarti pengaruh asosiatif antar variabel tersebut kuat. Rata-rata performa kinerja personel ATC di Unit Kontrol Pendekatan (APP) dan Menara Kontrol Bandar Udara (TWR) Ambon dalam kategori baik adalah sebesar 87,6% pada semester 1 dan 88,2% pada semester 2, dengan kenaikan positif rata-rata sebesar 0,504. Berdasarkan hasil kuesioner, pelayanan lalu lintas udara di Unit Kontrol Pendekatan (APP) dan Menara Kontrol Bandar Udara (TWR) Ambon juga dinilai baik, dengan skor sebesar 86,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin baik pelayanan lalu lintas udara yang diberikan. Disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan lalu lintas udara dan kemampuan personel ATC itu sendiri.