

**PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT*  
*CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND*  
*HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL  
BATAM**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**NADIRA DWI APRIANA**  
**NIT. 55242210040**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

**PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT*  
*CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND*  
*HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL  
BATAM**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**NADIRA DWI APRIANA**  
**NIT. 55242210040**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM**

Oleh

**NADIRA DWI APRIANA**

**NIT. 55242210040**

## **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Unit *Apron Movement Control* (AMC) berperan penting dalam mengatur pergerakan di *apron* agar kegiatan *ground handling* berjalan lancar. Pelayanan yang diberikan unit AMC, seperti pelayanan pengoperasian *docking* maupun *undocking aviobridge*. Namun, dalam kondisi lapangan mengalami kendala koordinasi dan komunikasi yang berdampak pada keterlambatan layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan unit AMC dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan personel *ground handling* Bandara Internasional Batam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei dengan instrumen penelitian melalui pengambilan data dari kuesioner dengan sampel 57 responden. Responden dalam penelitian ini yaitu personel *ground handling*. Dari jawaban responden, data tersebut diolah menggunakan program aplikasi IBM SPSS *Statistic* versi 27. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan pada uji hipotesis sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan uji koefisien determinasi sebesar 35,7% yang diukur dari beberapa indikator, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*empathy*). Dari kelima indikator tersebut, indikator bukti fisik perlu di evaluasi lagi agar pelayanan unit AMC memiliki kualitas pelayanan yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan unit AMC terhadap kepuasan personel *ground handling* PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

**Kata Kunci:** *Apron Movement Control, Ground Handling, Pelayanan.*

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF APRON MOVEMENT CONTROL UNIT SERVICES ON THE SATISFACTION OF GROUND HANDLING PERSONNEL PT LION GROUP AT BATAM INTERNATIONAL AIRPORT***

By

**NADIRA DWI APRIANA**

**NIT. 55242210040**

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

*The Apron Movement Control (AMC) unit plays a crucial role in regulating aircraft and vehicle movement on the apron to ensure the smooth operation of ground handling activities. The services provided by the AMC unit include operations such as docking and undocking of the aviobridge. However, field conditions indicate the presence of communication and coordination problems, which have resulted in service delays. The purpose of this study is to determine whether AMC unit service affect the satisfaction of ground handling personnel and to measure the extent of this influence at Batam International Airport. This research adopts a quantitative survey method, with data collected questionnaires distributed to a sample of 57 respondents, all of whom are ground handling personnel. The results of the hypothesis test show a significance of  $0.00 < 0.05$ , which means that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. The coefficient of determination is 35.7%, measured using five service quality indicators: reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy. Among these indicators, the “tangibles” indicator needs to be re-evaluated to improve the service quality of the AMC unit. In conclusion, that there is an influence of the AMC unit service on the satisfaction of PT Lion Group’s ground handling personnel at Batam International Airport.*

***Keywords:*** Apron Movement Control, Ground Handling, Service.

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang.



Nama : NADIRA DWI APRIANA  
NIT : 55242210040

PEMBIMBING I

MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tingkat I (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

PEMBIMBING II

Ir. VIKTOR SURYAN, S.T., M. Sc

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19861008 200912 1 004

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 16 Juli 2025.

KETUA



**Dr. YETI KOMALASARI, S.Si.T., M.Adm. SDA.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 198705252009122005

SEKRETARIS



**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**

Penata Muda Tingkat 1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

ANGGOTA



**SUTIYO, S. Sos., M.Si.**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19681011 199112 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadira Dwi Apriana

NIT : 55242210040

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan

  
**NADIRA DWI APRIANA**  
NIT. 55242210040

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

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

Apriana, N. D. (2025): *PENGARUH PELAYANAN UNIT APRON MOVEMENT CONTROL TERHADAP KEPUASAN PERSONEL GROUND HANDLING PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM*, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

*Dipersembahkan kepada*  
*Papa Suprianto dan Mama Yuke Andarina ♡*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dukungan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

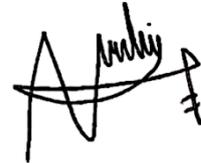
1. Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat melimpah dan lindungan-Nya kepada penulis.
2. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir maupun kegiatan belajar di pendidikan dengan lancar dan dapat menyelesaikan ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Pikri Ilham Kurniansyah selaku Direktur Utama Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.
6. Bapak Nugroho Jati selaku Direktur Operasi Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.
7. Bapak Khoufan Rizki Oktarian selaku *Vice President of Airport Operation* Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.
8. Bapak Minulya Eska Nugraha, M. Pd. selaku Dosen Pembimbing I.

9. Bapak Ir. Viktor Suryan, S.T., M. Sc. selaku Dosen Pembimbing II.
10. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang.
11. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang yang sudah memberi dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima semua kritik dan saran yang membangun sehingga dapat melengkapi kekurangan dan dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis,



**NADIRA DWI APRIANA**

NIT. 55242210040

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan .....	4
E. Hipotesis .....	5
F. Manfaat .....	5
G. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Teori Penunjang .....	7
1. Pelayanan.....	7
2. Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC).....	8
3. Kepuasan .....	9
4. Personel <i>Ground Handling</i> (GH).....	10
5. Bandar Udara.....	11
B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
A. Desain Penelitian .....	14
B. Variabel Penelitian .....	14
C. Populasi dan Sampel.....	15
D. Teknik Pengumpulan Data.....	16
E. Instrumen Penelitian .....	17
F. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	17
G. Teknik Analisis Data .....	19
H. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 24
A. Hasil Penelitian.....	24
B. Pembahasan.....	31
 BAB V PENUTUP .....	 35
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	35
 DAFTAR PUSTAKA .....	 36
 LAMPIRAN .....	 43

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar III. 1 Desain Penelitian .....	14
Gambar III. 2 Variabel Penelitian X dan Y .....	15
Gambar IV. 1 Kelompok Jenis Kelamin .....	24
Gambar IV. 2 Kelompok Umur .....	25
Gambar IV. 3 Kelompok Pendidikan Terakhir .....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala <i>Likert</i> .....	17
Tabel III. 2 Variabel dan Pernyataan Kuesioner .....	18
Tabel III. 3 Tingkat Hubungan antar Variabel .....	22
Tabel III. 4 Waktu Penelitian .....	22
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas .....	26
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	27
Tabel IV. 3 Hasil Uji Normalitas.....	27
Tabel IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	28
Tabel IV. 5 Hasil Uji Linearitas .....	28
Tabel IV. 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	29
Tabel IV. 7 Hasil Uji Hipotesis .....	29
Tabel IV. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	30
Tabel IV. 9 Tingkat Hubungan Antar Variabel.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Responden Kuesioner.....	43
Lampiran B Tabel Tabulasi Data X.....	50
Lampiran C Tabel Tabulasi Data Y.....	52
Lampiran D Rata-rata jawaban responden.....	54
Lampiran E Titik Persentase Distribusi $r_{tabel}$ .....	55
Lampiran F Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	56
Lampiran G Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	57
Lampiran H Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
Lampiran I Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana & Koefisien Determinasi ..	59
Lampiran J Dokumentasi Responden.....	60
Lampiran K Pelayanan unit AMC.....	61
Lampiran L Dokumentasi Pelayanan unit AMC.....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah daerah geografis yang merupakan negara kepulauan yang memiliki beragam daerah. Untuk menjangkau antar daerah satu dengan yang lainnya masyarakat membutuhkan sarana transportasi (Andrew Pradana Putra *et al.*, 2022). Moda transportasi adalah sarana yang digunakan untuk memindahkan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain (Kurnia & Aristriyana, 2022). Beberapa daerah di Indonesia sulit dijangkau menggunakan transportasi darat maupun laut. Oleh karena itu, transportasi udara merupakan pilihan yang tepat bagi pengguna jasa karena dapat menjangkau antara tempat satu dengan tempat lainnya secara cepat (Triannah *et al.*, 2024). Sarana yang paling utama dalam aktifitas transportasi udara adalah bandar udara (Olegadi, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Bandar Udara adalah wilayah daratan dan/atau perairan dengan batas-batas yang telah ditetapkan yang digunakan sebagai tempat pendaratan, lepas landas, penjemputan penumpang, bongkar muat barang, serta untuk kegiatan intra dan transportasi antar moda yang digunakan oleh pesawat terbang yang dilengkapi dengan peralatan keselamatan penerbangan dan fasilitas dasar dan tambahan lainnya (Indonesia, 2009). Bandar udara adalah fasilitas penting dalam industri penerbangan yang keberadaannya sangat diperlukan, sehingga harus mampu menunjang aspek keselamatan, keamanan, serta pelayanan secara optimal (Suryan *et al.*, 2022). Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam (IATA: BTH, ICAO: WIDD) adalah bandara yang terletak di jalan Hang Nadim No. 1 Batu Besar, Kecamatan Nongsa, Kota Batam. Bandar Udara ini dikelola oleh PT. Bandara Internasional Batam. Dalam operasionalnya, Bandara Internasional Batam berusaha secara optimal untuk memenuhi standar pelayanan terbaik kepada para *stakeholder*, salah satunya maskapai penerbangan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan para *stakeholder*. Upaya ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di suatu bandara. Dalam menilai kualitas suatu layanan, terdapat lima aspek utama yang menjadi indikator, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Indikator ini berfungsi sebagai standar dalam menilai kualitas layanan (Ma'rufah, 2023). Untuk memastikan operasional fungsi bandara berjalan dengan baik, pengelola bandara membentuk berbagai divisi, kantor dan unit pelayanan yang menangani pengelolaan bandara secara menyeluruh. Salah satu bagian dari unit pelayanan bandara di *airside* adalah *Apron Movement Control* (AMC) (Malahat & Hilal, 2023).

*Apron movement control* (AMC) adalah personel bandara yang mempunyai kualifikasi berupa sertifikat kompetensi untuk menjalankan peran penting dalam kegiatan operasional di sisi udara. Unit AMC bertugas mencatat data penerbangan yang berlangsung di *apron* sebagai bagian dari kelancaran operasional bandara (Melani, 2023) dan juga dalam (KP 326 Tahun 2019, 2019) adalah melaksanakan pengawasan dan ketertiban pergerakan disisi udara dan memastikan keselamatan pergerakan personel, peralatan/kendaraan dan pesawat udara di *apron*. Unit AMC wajib menjalankan standar prosedur operasional yang mencakup pengaturan pergerakan pesawat di area *apron* (Rahimuddin & Oktovianus Bryan Debby Sesa Tukan, 2023). Dalam PM/BTH-AOM/AO-02 Pelayanan yang diberikan secara umum berupa pelayanan terkait *plotting parking stand* pesawat udara, pelayanan pengoperasian *docking* maupun *undocking aviobridge*, dan pelayanan pengawalan kendaraan seperti *follow me car* dan *ambulance*. Pelayanan ini dilakukan di Bandara Internasional Batam oleh unit AMC. Unit ini berperan dalam melakukan pelayanan AMC kepada pihak maskapai dengan dibantu oleh pihak *ground handling* (GH) maskapai.

*Ground handling* (GH) adalah serangkaian layanan yang diberikan kepada pesawat, penumpang, dan muatan selama berada di sisi udara. Layanan ini meliputi proses pemuatan (*loading*) dan pembongkaran barang (*unloading*), penanganan bagasi, kargo, pos, serta penyediaan peralatan bantu untuk pergerakan pesawat di *apron* (Air et al., 2021).

Hubungan antara AMC dan GH terletak pada fungsi koordinatif dalam menangani aktivitas di *apron* (Wibisono, 2023). Standar operasional pelayanan AMC mencakup ketentuan mengenai fasilitas, sumber daya manusia (SDM), serta kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh unit AMC. Tugas utamanya adalah mendukung kelancaran dan menjaga keamanan seluruh aktivitas pergerakan di area *airside*. Dengan tugas tersebut, pelayanan unit AMC di Bandara Internasional Batam masih belum optimal karena selama kegiatan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) peneliti mengamati adanya dampak kurangnya koordinasi dan komunikasi antara unit AMC dan personel GH.

Dari pelaksanaan kegiatan OJT yang peneliti lakukan di unit AMC, ketika pihak maskapai lion grup meminta pelayanan pengoperasian *undocking* pesawat lion air yang terparkir di *parking stand* AE 6, personel AMC yang sedang bertugas terlambat melakukan pelayanan *undocking* pesawat tersebut secara langsung, sehingga pihak GH lion grup menghubungi kembali dengan *request* yang sama sebanyak tiga kali yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu kejadian yang tidak mencerminkan tugas utama AMC yang seharusnya memastikan setiap pergerakan di area sisi udara berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.

(Karunia, 2018) dalam penelitian ini terjadi di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan ditemukan kurangnya koordinasi dan komunikasi dengan GH sehingga menimbulkan kendala, khususnya saat terjadi perubahan posisi *parking stand* pesawat secara

mendadak. Dalam situasi tersebut, sering kali petugas *marshalling* tidak berada dilokasi. Kondisi ini menyebabkan keterbatasan waktu dalam penentuan alokasi *parking stand* dan mengganggu kelancaran operasional.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk tugas akhir dengan judul "PENGARUH PELAYANAN UNIT *APRON MOVEMENT CONTROL* TERHADAP KEPUASAN PERSONEL *GROUND HANDLING* PT LION GRUP BANDARA INTERNASIONAL BATAM"

### **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan unit *apron movement control* (AMC) berpengaruh terhadap kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup?
2. Berapa besar pengaruh pelayanan unit *apron movement control* (AMC) terhadap kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup?

### **C. Batasan Masalah**

Peneliti memberikan batasan pada pembahasan ini agar penelitian tetap sesuai dan fokus dan tidak melampaui cakupan yang telah ditentukan. Peneliti memfokuskan penelitian ini hanya pada pengaruh pelayanan pengoperasian *docking* maupun *undocking* oleh unit *apron movement control* terhadap kepuasan personel *ground handling* PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

### **D. Tujuan**

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal, diantaranya yaitu:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan unit *apron movement control* (AMC) terhadap kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

2. Mengetahui besar pengaruh pelayanan unit *apron movement control* (AMC) yang mempengaruhi kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

### **E. Hipotesis**

Hipotesis atau hipotesa merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara, atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi. Dalam ilmu statistik, hipotesis merupakan pernyataan parameter populasi. Parameter populasi ini menggambarkan variabel yang ada dalam populasi, dihitung menggunakan statistik sampel (Heryana, 2020).

H<sub>0</sub>: Pelayanan unit *apron movement control* (AMC) tidak berpengaruh terhadap kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

H<sub>1</sub>: Pelayanan unit *apron movement control* (AMC) berpengaruh terhadap kepuasan personel *ground handling* (GH) PT Lion Grup Bandara Internasional Batam.

### **F. Manfaat**

Adapun manfaat penyusunan dan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan serta pemahaman terkait kegiatan pelayanan unit *apron movement control* (AMC) dan mampu berkoordinasi dengan orang lain.

2. Bagi Perusahaan

Agar dapat memberikan masukan dan menjadi evaluasi yang dapat dipertimbangkan oleh Bandara Internasional Batam dalam rangka menciptakan keamanan, ketepatan, dan kelangsungan operasi penerbangan berjalan lancar.

3. Bagi Lembaga (Politeknik Penerbangan Palembang)

Dapat memberikan referensi bagi mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Palembang dalam memperluas wawasan, mendukung kemajuan pendidikan, serta memberikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik berbeda.

**G. Sistematika Penulisan**

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang teori penunjang yang digunakan didalam penelitian dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis membahas mengenai pilihan tahapan, dan metodologi penelitian, populasi dan sampel, waktu dan tempat penelitian yang menjadi fokus penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis menguraikan deskripsi data penelitian, analisis secara statistik, pengujian hipotesis, interpretasi hasil dari hasil penelitian pada tugas akhir.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, penulis membahas kesimpulan dan saran berdasarkan temuan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan hak milik (Apriliana & Sukaris, 2022). Pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam berbagai jenis usaha bersifat jasa (Hermala & Septiani, 2025). Dalam (Ningsih & Elsinta, 2021) Pelayanan dapat dikelompokkan dalam tiga jenis, yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh bagian administrasi penjualan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi serta hal-hal yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang memerlukannya.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dalam bentuk tulisan merupakan jenis layanan yang paling banyak digunakan dan memiliki peran penting dalam menunjang pelaksanaan tugas. Layanan ini dianggap efisien, khususnya untuk keperluan jarak jauh karena lebih ekonomis. Untuk menjamin layanan tertulis dapat memenuhi harapan penerima, penting untuk memperhatikan kecepatan dalam menangani permasalahan, proses penyelesaian, serta penyaluran kepada pihak terkait.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan oleh petugas saat diserahkan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kemampuan dan keterampilan petugas memiliki dampak terhadap kualitas hasil kerja yang dicapai.

Disimpulkan, pelayanan yaitu aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan.

## 2. Unit *Apron Movement Control* (AMC)

Secara umum, AMC merupakan salah satu unit *airport service* yang bertugas mengawasi seluruh aktivitas lalu lintas di *apron*. Tugasnya mencakup pengaturan *parking stand* pesawat, pergerakan orang dan kendaraan, koordinasi kegiatan *ground handling*, pendataan kegiatan penerbangan di *airside*, serta pengurusan izin bagi kendaraan yang beroperasi di *apron* (Besse Novariani Amri, 2022).

Agar kepercayaan maskapai sebagai pengguna jasa transportasi udara tetap terjaga, pelayanan unit AMC harus terus dipantau dan ditingkatkan. Hal ini karena unit AMC berperan sebagai pihak utama dalam pengaturan pesawat saat berada di area *apron*. Oleh karena itu, unit AMC menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat bagi setiap personelnya, dengan tujuan memastikan keamanan, keselamatan, dan kelancaran operasional penerbangan (Rafi, Muhammad Zhofran, 2023).

Menurut (KP 326 Tahun 2019) dijelaskan bahwa tugas personel AMC sebagai berikut.

- a. Membina seluruh personel yang bertugas di area *apron*.
- b. Melakukan pengawasan di area *apron*.
- c. Melakukan pengaturan *parking stand* dalam keadaan normal maupun darurat.
- d. Memastikan kebersihan di *apron*.
- e. Memastikan fasilitas di *apron* dalam kondisi baik.
- f. Memastikan keselamatan seluruh pergerakan di area *apron*.
- g. Menganalisa seluruh kegiatan di *apron* pada saat *peak hour/ peak season*.

- h. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait di *apron*.
- i. Melakukan investigasi serta pelaporan, apabila terjadi *accident* maupun *incident*.
- j. Memastikan *accident* maupun *incident* tidak terjadi kembali.
- k. Melakukan kegiatan *monitoring* secara berkala.

Dapat disimpulkan, unit *apron movement control* merupakan unit layanan operasional bandara yang memiliki tugas dalam mengatur dan mengawasi pergerakan pesawat, kendaraan, serta personel yang berada di area *apron*.

### 3. Kepuasan

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Roynaldus A. K. Agung *et al.*, 2023).

Kepuasan adalah cara pandang individu yang dapat bersifat positif maupun negatif terhadap suatu hal (Parnawi, 2020). Ketika suatu produk memiliki nilai tambah, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat, dan peluang mereka untuk tetap menggunakan produk tersebut dalam jangka panjang pun akan lebih besar (Maulidiah *et al.*, 2023).

Dapat disimpulkan, kepuasan adalah penilaian individu terhadap suatu produk atau layanan setelah membandingkan harapan dan kenyataan yang diterima.

#### 4. **Personel *Ground Handling* (GH)**

Istilah *ground handling* terdiri dari dua kata, yaitu “*ground*” artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara, dan “*handling*” berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran (Keke, 2019). *Ground handling* mencakup berbagai layanan di bandara yang disediakan oleh maskapai penerbangan untuk menangani penumpang, barang, dan bagasi selama proses keberangkatan dan kedatangan (Muhammad Fahmi Rozaky & Anita Nur Masyi’ah, 2023).

GH memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan operasional penerbangan. Secara operasional, proses GH diawali saat pesawat tiba dan di posisikan di area parkir, dilanjutkan dengan mematikan mesin serta pemasangan pengganjal roda (*block-on*). Setelah garbarata (*aviobridge*) terhubung ke pintu pesawat, petugas GH mulai melaksanakan tanggung jawabnya (Ramadhani *et al.*, 2024). *Ground handling* memiliki tujuan yang harus dicapai, diantaranya:

a. *Flight Safety*

Keamanan penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan sipil dari tindakan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia (Indonesia, 2009).

b. *On Time Performance*

*On time performance* yang dilakukan terhadap penerbangan akan berdampak pada citra perusahaan atau *airlines* dan kepuasan konsumen, ini dikarenakan adanya standar waktu yang ditetapkan sebagai acuan sebagai standar pelayanan dan jadwal sesuai penerbangan yang ada.

c. *Customer Satisfaction*

Kepuasan pelanggan sangat bergantung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

*d. Reliability*

Keandalan kepercayaan terhadap pelayanan penerbangan dalam memenuhi standar keselamatan.

Dapat disimpulkan, personel GH adalah pekerja bandara yang memberikan layanan darat bagi pesawat, penumpang, bagasi, dan kargo di bandara. Mereka memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran operasional penerbangan.

## **5. Bandar Udara**

Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi bandar udara (Indonesia, 2009). Bandar udara adalah fasilitas yang digunakan untuk mendukung layanan transportasi udara yang tersedia beragam sarana yang menunjang operasional pesawat serta pelayanan bagi penumpang dan barang (Sholiha, 2022).

Dapat disimpulkan, bandar udara adalah tempat yang dilengkapi berbagai fasilitas untuk mendukung operasional penerbangan, termasuk tempat pesawat untuk lepas landas dan mendarat, serta melayani penumpang dan kargo yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan.

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

Penelitian yang dilakukan (Adela Fauziah Mufida, 2023), membahas tentang hubungan antara kualitas kinerja personel AMC dan tingkat pengaruhnya terhadap kedisiplinan petugas *ground handling* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarno Boyolali. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menunjukkan bahwa kinerja personel AMC memiliki pengaruh terhadap tingkat kedisiplinan *ground handling*. Hal ini relevan dengan penelitian yang sedang diteliti karena membahas keterkaitan secara langsung antara unit AMC dan petugas *ground handling*.

Penelitian (Auliyaurahman, 2023), penelitian ini mengevaluasi sejauh mana efektivitas kinerja unit AMC memberikan kontribusi terhadap kelancaran operasional di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan pendekatan metode kualitatif. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kinerja unit AMC merupakan elemen kunci dalam mendukung kelangsungan kegiatan operasional di wilayah *airside*. Walaupun tidak secara langsung membahas kepuasan dari personel *ground handling*, penelitian ini tetap relevan bahwa unit AMC memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran aktivitas operasional bandara.

Selanjutnya, penelitian oleh (Septiawan, 2021), membahas tentang pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan AMC di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan AMC berkontribusi terhadap kepuasan *stakeholder* internal. Walaupun tidak secara langsung membahas personel *ground handling*, penelitian ini tetap relevan dalam pelayanan internal yang dilakukan oleh unit AMC.

Sementara itu, (Komalasari *et al.*, 2023), membahas terkait ketidakpatuhan sebagian penumpang terhadap marka saat melintasi apron di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Kondisi ini disebabkan oleh kurang optimalnya pengawasan dari personel AMC. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan menekankan pentingnya fungsi pengawasan oleh AMC guna menunjang aspek keselamatan. Meskipun fokus utamanya adalah penumpang, hasil penelitian ini tetap mendukung pentingnya kinerja pengawasan oleh AMC dalam operasional sisi udara.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewantari *et al.*, 2016), membahas tentang petugas operasional AMC belum menunjukkan kinerja maksimal dalam menjalankan layanan serta pengawasan di wilayah *airside* di Bandara

Internasional Lombok, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menekankan pentingnya peningkatan profesionalisme petugas AMC. Meskipun tidak secara langsung membahas *ground handling*, penelitian ini tetap berhubungan dengan kelancaran operasional di wilayah sisi udara yang melibatkan seluruh pihak terkait, termasuk *ground handling*.

Berdasarkan kelima penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut menekankan peran penting pelayanan dan kinerja unit AMC dalam mendukung kelancaran operasional di area *airside*.