

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Angkasa Pura II (Persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait Bandar Udara di wilayah Indonesia Barat. Manajemen PT. Angkasa Pura II dalam menjalankan perusahaan selalu berpegangan teguh dalam menjalankan visi perusahaan yaitu: *On Becoming Airport Enterprise Leader in the Region* memiliki makna bahwa Angkasa Pura II mempunyai cita-cita dalam lima tahun ke depan menjadi perusahaan (*enterprise*) yang terdepan dalam bisnis bandar udara di kawasan. Kawasan yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Angkasa Pura II memiliki visi menjadi perusahaan pengelola bandar udara dengan lingkup global, dengan ragam usaha yang memberikan nilai tambah tinggi pada *value chain* industri penerbangan dan terstruktur dengan baik, saling terintegrasi, serta didukung dengan sistem informasi yang meningkatkan integrasi operasional dan pemanfaatan teknologi terdepan untuk mendorong inovasi dalam rangka peningkatan nilai tambah, kualitas pelayanan pelanggan dan daya saing yang berkelanjutan.

Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Angkasa Pura II (Persero), yang terletak di Candi Mas, Kec. Natar, Kab. Lampung Selatan, Lampung, sebagai Bandar Udara yang memiliki status Internasional, hal ini tentu memerlukan usaha yang paripurna dalam memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh *stake holder* bandar udara agar kualitas pelayanan yang disediakan merupakan kualitas standar internasional.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan tenaga kerja pada sebuah organisasi yang mempunyai peran yang sangat penting baik secara individu ataupun

kelompok. Manusia merupakan salah satu aset perusahaan dan merupakan pergerakan utama atas jalanya produksi dan jasa, oleh karena itu harus adanya mutu dan kualitas sumber daya manusia yang memadai sangat diperlukan bagi suatu perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan harus memperhatikan efektifitas dan efisien kerja pada karyawannya, yang ada didalam perusahaan tersebut yang memiliki potensi yang cukup besar yang perlu dimanfaatkan dan dikembangkan semaksimal mungkin.

Menurut Mangkunegara (2017:2) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, Pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahaan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Bandar Udara adalah gerbang kegiatan ekonomi nasional ataupun internasional dalam setiap pergerakan pesawat yang datang dan pergi. Tidak itu saja, fungsi bandar udara sebagai tempat perhentian, pemberangkatan, atau persinggahan pesawat udara. Di dalam bandar udara terjadi berbagai macam rangkaian kegiatan dan merupakan saran bagi jasa pelayanan angkutan udara maupun pelayanan penumpang dan barang untuk menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan (Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan). Dengan melihat fungsi bandar udara, yang begitu penting dan sangat strategis sudah seharusnya aspek keamanan menjadi perhatian yang utama dari pihak oprator bandar udara maupun pihak regulator. Maka dari itu, bandar udara perlu menyediakan jas transportasi udara untuk kelancaran proses penumpang pesawat udara yang akan melakukan penerbangan domestik mapun internasional. Untuk mencegah terjadinya suatu kecelakaan, diperlukannya proses penyaringan penumpang serta barang untuk memastikan tidak ada barang yang berbahaya masuk kedalam ruang tunggu keberangkatan ataupun kedalam pesawat.

Petugas *Aviation Security* (Avsec) yaitu salah satu unsur karyawan yang bertugas diterminal bandar udara. Sebagai petugas *Front Liner* yaitu orang

yang bertanggung jawab untuk menangani Penumpang. Petugas Avsec dituntut agar dapat menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan pelayanan yang prima terhadap seluruh penumpang dan pengguna jasa bandar udara. Terdapat standarisasi minimal yang harus dipenuhi dalam pelayanan terhadap *stake holder* yang dikenal dengan istilah 3S+1C yaitu *Safety, Security, Services* dan *Compliance*. Petugas Avsec tentu harus memastikan keterpenuhan fungsi keamanan (*security*) penumpang berdasarkan regulasi pemerintah yang telah diamanatkan oleh UU Penerbangan serta Kementerian Perhubungan sebagai regulator dalam bentuk Peraturan Menteri serta produk regulasi turunan dari pemegang saham dalam bentuk Peraturan Direksi. dalam suatu perusahaan penerbangan seperti halnya di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung, segala hal dituntut agar berjalan dengan cepat dan tepat itulah tugas seorang Avsec, hal ini dilakukan agar seluruh acara kegiatan yang berlangsung didalam perusahaan dapat berjalan dengan efektif.

Bandar Udara Radin Inten II memiliki kepadatan penumpang, kepadatan penerbangan, dan menjadi arus penumpang haji yang ramai, oleh karena itu Bandar Udara Radin Inten memerlukan system pengamanan bandar udara yang tinggi. Untuk menjaga keamanan di Bandar udara dibentuklah petugas *Aviation Security* (Avsec) sebagai personil keamanan penerbangan.

Kinerja petugas merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya, Sutrisno dalam Hafidzi dkk (2019). menyatakan bahwa, kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai petugas berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*), Wilson Bangun (2012, p.231).

Kinerja petugas yang terjadi didalam suatu perusahaan dapat berdampak positif ataupun negatif dalam keberlangsungan perusahaan. Jika kinerja petugas didalam perusahaan baik (PT Angkasa Pura II, 2020)

PT Angkasa Pura II. (2020). Retrieved from angkasa pura2:

<https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=award>

PT Angkasa Pura II. (2020). Retrieved from angkasa pura2:

<https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=award>

akan dapat memaksimalkan kinerja perusahaan, pencapaian target perusahaan, peningkatan nilai perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Tetapi, jika kinerja petugas tidak baik akan pula berdampak pada perusahaan tidak berjalan dengan baik serta terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja yang baik itu termaksud aspek yang sangat penting dalam tercapainya tujuan suatu perusahaan yang diukur dari kualitas dan kuantitas petugasnya serta kerjasama dan inisiatif antar petugasnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yaitu hasil dari kinerja anggota tim yang baik, sedangkan kegagalan dalam mencapai tujuan yaitu hasil dari tidak optimalnya kinerja sumber daya manusia yang ada.

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kinerja Petugas Aviation Security (Avsec)
di PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara
Internasional Radin Inten II
Lampung

Nilai	Kriteria
110-119,99	Sangat Baik
100-109,99	Baik
83-99,99	Cukup
66-82,99	Kurang
< 65,99	Sangat Kurang

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa standar penilaian perusahaan berdasarkan nilai dan Kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan. Melihat kinerja di PT. Angkasa Pura II (persero) Bandar Udara

Internasional Radin Inten II Lampung ditentukan dari hasil kinerja petugas tersebut.

Hasil penilain kinerja petugas PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional radin inten II Lampung dilihat pada berikut ini:

Nilai	Kriteria	Tahun					
		2020		2021		2022	
		Jumlah Petugas	%	Jumlah Petugas	%	Jumlah Petugas	%
110-119,99	Sangat Baik	10	20,40	8	16,32	7	14,28
100-109,99	Baik	23	46,93	27	55,10	28	57,14
83-99,99	Cukup	14	28,57	12	24,48	9	18,36
66-82,99	Kurang	2	2,08	1	2,04	3	6,12
< 65,99	Sangat Kurang	-	-	1	2,04	2	2,08
Jumlah Karyawan		49	100,00	49	100,00	49	100,00

Dari table 1.1 diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Angkasa Pura II (Pesero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung mengalami penurunan, yang dapat terlihat dari jumlah petugas yang memperoleh penilaian kinerja sangat baik. Pada tahun 2020 Petugas yang memperoleh predikat kinerja sangat baik hanya berjumlah 10 orang atau sekitar 20,40 dari 49 orang petugas, kemudian di tahun 2021 menurun menjadi 16,32% dari 49 orang Petugas dan di tahun 2022 kembali menurun menjadi 14,28% dari 49 orang petugas. Selain itu, di tahun 2020 jumlah karyawan dengan penilaian kinerja cukup terdapat 28,57% petugas dan kemudian turun di tahun 2021 menjadi 24,48% dan di tahun 2022 jumlah petugas dengan predikat kinerja cukup kembali menurun menjadi 18,36%.

Dilihat dari data penilaian kinerja diatas, rata-rata petugas banyak yang mendapatkan penilaian kinerja baik dan cukup, namun kondisi tersebut tetap

dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan PT. Angkasa Pura II (Pesero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung. Target yang ditetapkan PT Angkasa Pura II (Pesero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung yaitu semua petugas mendapatkan predikat kinerja sangat baik. Kerena saat ini PT Angkasa Pura II (Pesero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung membutuhkan kinerja petugas dengan kinerja yang maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa petugas *Aviation security* secara langsung di Bandar Udara Raden Inten II, bahwa perusahaan menuntut karyawannya untuk melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat secara maksimal sesuai prosedur yang telah ditetapkan, disiplin dan tanggung jawab dalam berkerja mampu memberi pengaruh yang baik bagi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi hal yang terjadi yaitu masih adanya petugas yang kurang telitih saat terjadinya penumpang yang ramai dalam melakukan pengecekan (*x-ray, wtmd, dan hhmd*) pada penumpang (seperti halnya, masih adanya penumpang yang lolos masuk keterminal tanpa membawa *boarding pass*) dan barang bawaan penumpang (seperti halnya, masih adanya barang bawaan penumpang yang lolos dalam pengecekan oleh petugas, yaitu barang-barang dalam katagori bahaya (*dangerous*), hal itu dapat mengakibatkan kelalaian yang amat fatal jika sering terjadi bagi perusahaan atau pun keselamatan para penumpang saat melakukan penerbangan.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu, Rivai (2015, p 607). Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, Hafidzi dkk (2019). Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja.

Motivasi - motivasi dari tiap individu yang dapat mendorong para petugas Avsec untuk meningkatkan kualitas diri dan kualitas pekerjaan. Dengan adanya motivasi tinggi diharapkan kinerja petugas Avsec meningkat dan bersemangat dalam menjalani tanggung jawab. Karena Avsec merupakan keamanan bandara yang menompang jalan masuknya seluruh penumpang yang ingin masuk keterminal dan melakukan penerbangan.

Berdasarkan hasil observasi di Bandar Udara Radin inten II terdapat fenomena, yaitu kurangnya motivasi kerja yang diakibatkan, masih adanya petugas yang merasa jika tuntutan kerja tidak sesuai dengan kapasitas yang dimiliki petugas dan berdampak kurangnya semangat dalam berkerja, serta kurangnya dukungan yang diberikan atasan kepada petugas dalam memperhatikan tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dan tidak adanya bonus/hadiah khusus yang didapatkan petugas yang telah menghabiskan banyak tenaga saat terjadinya penumpukan penumpang yang ramai di terminal. Sesuai dengan penelitian Iswandani (2016) yang mengatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan adanya motivasi petugas yang tinggi maka kinerja petugas Avces akan berjalan dengan baik namun apabila motivasi yang dimiliki petugas kurang maka akan menghambat kinerja petugas tersebut

Selain faktor Motivasi Kerja terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi tinggi atau rendahnya kinerja petugas pada sebuah organisasi, yaitu faktor Beban Kerja. Kusuma dkk (2020) beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu, Hafizi (2020). Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari pada tuntutan kerja, maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Fenomena yang terjadi yaitu: perusahaan sangat berharap kepada seluruh petugas *stakeholder* yang terkait di bandara agar dapat berkerja sama dalam tugasnya masing-masing agar terciptanya pencapaian yang diinginkan. Salah satunya yaitu petugas *Aviation Security* yang dimana harus memastikan seluruh calon penumpang melakukan pengecekan sebelum melakukan penerbangan agar tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan saat berada didalam cabin pesawat, namu masih adanya petugas yang tidak melakukan perkerjaannya sesuai dengan target atau harapan perusahaan seperti, tidak melakukan pengecekan (*x-ray, wtmd dan hhmd*) penumpang secara baik dikarenakan disaat terjadinya penumpukan penumpang waktu yang digunakan petugas untuk melakukan pengecekan lebih singkat / terburu-buru, sehingga terjadinya ketidak fokusan petugas saat pengecekan pada calon penumpang, yang dimana dapat menyebabka petugas *Aviaton Security* mengalami efek kelelahan baik secara fisik maupun secara mental, dan kurang ramahnya petugas saat melayani penumpang di bandar udara itu menjadi masalah, penyebab kurang ramahnya petugas dapat diakibatkan oleh beban kerja yang dimiliki. Oleh sebab itu beban tugas yang banyak mempengaruhi kinerja seseorang dalam bertugas, jika beban kerja yang diberikan tinggi maka kinerja petugas akan turun. Hal ini dibuktikan dengan penelitian Sulasti (2020) yang membuktikan adanya beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba mengangkat judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) PT Angkasa Pura II (Persero) Bandara Udara Internasional Radin Inten II Lampung**

1.2 Rumus Masalah

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung?

2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Internasional Radin Inten II Lampung?
3. Apakah Motivasi Kerja dan Beban Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung?

1.3 Ruang lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang lingkup Subjek

Ruang Lingkup Subjek Penelitian ini adalah Petugas *Aviation Security* (AVSEC) pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung

1.3.2 Ruang lingkup objek

Ruang lingkup objek ini adalah Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten Lampung.

1.3.3 Ruang lingkup tempat

Ruang lingkungan tempat penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Radin Inten Lampung.

1.3.4 Ruang lingkup waktu

Ruang lingkup waktu penelitian dari bulan Maret sd Juli 2023.

1.3.5 Ruang lingkup ilmu penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yaitu ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Petugas *Aviation Security*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.
2. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.
3. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* (AVSEC) PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.

1.5 Manfaat Peneliti

1.5.1 Bagi Penulis

Menambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu penegetahuan bagi peneliti, khususnya sumber daya manusia yang berkaitan dengan variable Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas *Aviation Security* serta guna menambah pemahaman lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung

Perusahaan diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan kepada pihak PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung akan pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas terutama petugas *Aviation Security* untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan lebih lanjut mengenai kinerja Petugas.

1.5.3 Bagi IIB Darmajaya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas *Aviation*

Security serta menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB darmajaya.

1.5.4 Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat menambah masukan dan informasi serta menjadi bahan panduan dalam penelitian sejenisnya pada masa mendatang terutama untuk yang akan melakukan penelitian yang berkaitan pada pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas dibandara.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, diskusi dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi-materi sebagai berikut:

1.6.1 BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Permasalahan, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori dalam penelitian, membahas tentang kerangka pemikiran dan hipotesis Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Petugas.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, Sumber Data, Metode pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

1.6.5 BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat sumber kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan dan pembuatan tesis, daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data tersebut dapat berupa gambar, table, formulir, ataupun flowchart.