

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini semakin banyak moda transportasi yang dapat dipilih oleh publik untuk mempermudah perjalanan jauh yang akan ditempuh. Berbagai jenis jasa transportasi disediakan agar mobilitas pendatang semakin mudah untuk menuju daerah destinasi. Berbagai perjalanan darat, laut dan udara menjadi pilihan pendatang untuk berdestinasi. Dan tempat jasa transportasi yang memiliki jam terbang tinggi dalam pergerakannya salah satunya Bandar Udara (bandara) sebagai tempat dimana berbagai aktivitas perjalanan udara komersial dan non komersial berpusat. Di dalam Bandara tidak hanya sekedar area transit maskapai penerbangan (pesawat), namun juga terdapat aktivitas kebandarudaraan yang memiliki peran masing-masing di setiap sistem pelayanannya.

Salah satu alasan banyaknya orang lebih memilih menggunakan jasa perjalanan udara, karena praktis, cepat, tidak membuang waktu, dan tidak semua perjalanan antar kota atau negara bisa ditempuh menggunakan perjalanan darat dan laut untuk menuju suatu destinasi daerah. Sehingga banyak alasan didirikannya Bandar Udara di setiap Negara bahkan setiap Provinsi.

Menurut Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani, *Ground handling* berasal dari kata *ground* dan *handling*. *ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. dan *handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan *service to service*, sehingga pada banyak kesempatan khalayak umum sering menjumpai pemakaian kata *Ground Service*.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penanganannya *Ground Handling* dibagi menjadi 3 proses pelayanan yaitu saat *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Pada dasarnya *Ground handling* dibagi menjadi 2 yaitu *staff airline* dan *Ground Handling (Pasasi)*, sampai saat ini pelayanan peran ground handling bertujuan untuk memberi kepuasan pelayanan penumpang, keamanan, kenyamanan penumpang. PT. Sriwijaya Air adalah perusahaan penyedia jasa pelayanan Tata Operasi Darat atau *Ground Handling* di Bandar Udara yang berpusat di Jakarta. Perusahaan ini membuka cabang kantor di Tanjung Karang tepatnya di Bandar Udara Raden Intan II, merupakan satu-satunya bandara dengan rute domestik di daerah Tanjung Karang yang menjadi pintu gerbang menuju Tanjung Karang melalui perjalanan udara.

Di dalam *Ground Handling (Pasasi)* terbagi menjadi 4 divisi yaitu, divisi ramp (*Operation*), divisi Pasasi atau *Passanger Service Handling*, divisi CTO (*Cargo Training Officer*) dan GSE (*Ground Support Equipment*). Dalam hal ini penulis ingin memfokuskan laporan Tugas Akhir dengan membuat bahasan mengenai peran divisi Pasasi unit *Check-in Counter* dan *Boarding Gate* di PT. Sriwijaya Air. Divisi Pasasi sendiri dibagi ke dalam 4 bagian pelayanan (*service*) yaitu *Greeting service*, *Check in Counter*, *Boarding Gate* dan *Lost and Found*. Keempatnya sangat mengedepankan pelayanan terhadap calon penumpang. Karena tingkat kepuasan dan kenyamanan penumpang selama di area Bandar Udara adalah menjadi acuan Pasasi *staff* dalam melayani dengan lebih baik lagi serta meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bagian Pasasi.

PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang dituntut untuk meningkatkan pelayanan sumber daya manusia maka PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang melakukan penilaian prestasi kerja dengan cara bagian HRD menilai langsung kepada karyawannya per 6 bulan. Untuk menilai prestasi kerja karyawan dengan penilaian Produktifitas sebesar 60% dan Kepribadian sebesar 40%. Dengan melakukan penilaian ini yang diharapkan sebelum mencapai predikat *outstanding* terlebih dahulu harus mencapai predikat *excellent* atau sangat baik, dalam bidang jasa dikenal dengan program *service excellent* atau memberikan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan kepada penumpang. Prestasi kerja karyawan harus dievaluasi di setiap divisi guna mengetahui seberapa besar keseriusan masing-masing karyawan dalam menjalankan program *service excellent* tersebut. Penentu keberhasilan meningkatkan prestasi kerja karyawan salah satunya melalui pengembangan sumber daya manusia yang dikelola dengan maksimal sehingga menjadi etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam perusahaan. Guna mengetahui Prestasi kerja karyawannya baik dari faktor pengembangan sumber daya manusia dilakukanlah sistem evaluasi disebut dengan *appraisal* dimana nilai pencapaian dari hasil *appraisal* tersebut dinilai dengan tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2. Kulifikasi Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Ground Handling (Pasasi)**

NILAI	KUALIFIKASI
90 – 100	<i>Outstanding</i> (Cemerlang)
80 – 89	<i>Excellent</i> (Sangat Baik)
70 – 79	<i>Good</i> (Baik)
60 – 69	<i>Fair</i> (Cukup)
59 – Kebawah	<i>Poor</i> (Buruk)

*Sumber Infront Service PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG) 2016*

Penilaian prestasi kerja ini sendiri dilaksanakan dengan cara menggabungkan antara penilaian sasaran kerja dengan penilaian perilaku kerja. Sasaran kerja karyawan merupakan rencana kerja dan target yang di capai oleh karyawan dalam kurun waktu yang meliputi unsur-unsur kualitas yang merupakan ukuran jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan seorang karyawan kepada penumpangnya agar tercipta suasana kenyamanan terbang bersama maskapai Sriwijaya Air. Berikut ini adalah hasil penilaian prestasi kerja yang telah diolah pada karyawan ground handling (pasai) per 6 bulan dari tahun 2015-2016.

**Tabel 1.3. Penilaian prestasi kerja Yang Telah diolah Pada Karyawan Ground Handling (Pasasi) per 6 bulan dari 2015-2016**

<b>ASPEK YANG DINILAI</b>	2015 Score	2016 Score
1. Orientasi pelayanan	71	72
2. Integritas	76	78
3. Komitmen	74	77
4. Disiplin	77	76
5. Kerjasama	76	72
6. Produktivitas	79	75
<b>Nilai rata-rata prestasi kerja</b>	<b>75,5</b>	<b>75</b>

*Sumber Infront Service PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG) 2016*

Dari Tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa tidak adanya kenaikan nilai prestasi kerja dari tahun sebelumnya yaitu dengan nilai rata-rata prestasi kerja sebesar 70-79 dalam kualifikasi *Good* (Baik). Penilaian prestasi kerja Pada PT.Sriwijaya Air Tanjung Karang dilakukan dalam waktu enam bulan sekali. Untuk menghadapi persaingan bisnis di industri penerbangan karyawan PT.Sriwijaya Air Tanjung Karang dituntut untuk meningkatkan nilai prestasi kerjanya yaitu minimal masing-masing setiap aspek bernilai 80 *Excellent* (Sangat Baik) guna menciptakan pencitraan yang positif.

Dimana fenomena yang dihadapi oleh perusahaan PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang belum dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Salah satu faktor penyebabnya adalah pelatihan yang diadakan belum sesuai dengan kebutuhan karyawan karena kenyataannya masih terdapat karyawan yang kurang memahami prosedur kerja. Sehingga masih ada pekerjaan yang belum sesuai dengan standar kerja seorang karyawan yang ditetapkan oleh PT. Sriwijaya Air Lampung. Upaya untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) salah satunya dengan diadakannya pengembangan sumber daya manusia terlebih dahulu. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara pendidikan atau pelatihan (diklat), Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian konsep, peraturan atau sikap untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

**Table 1.4 Jenis Pelatihan Karyawan Ground Handling (Pasasi)**

PELATIHAN
1. Aviation Scurity
a) Dangerous Good
b) Scurity Cabin
2. Sosialisasi Pas Bandara
3. Tiketing
4. Diklat Bandara
5. Hukum Udara
6. Make up

*Sumber Infront Service PT. Sriwijaya Air Tanjung karang (TKG) 2016*

Berdasarkan tabel di atas bahwa PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang telah mengadakan latihan untuk para karyawan Ground Handling (Pasasi) baru. Menurut **Pasal 1 ayat 9 UU No. 13 Tahun 2003 Ketenaga Kerjaan**, pelatihan adalah seluruh kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, prestasi kerja, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

Kebutuhan akan pelatihan merupakan kesenjangan antara kebutuhan akan keterampilan serta pengetahuan yang tidak terpisahkan dengan pekerjaan yang dimiliki oleh pekerja pada saat sedang berjalan, kesenjangan ini harus dianalisis secara memadai guna menetapkan dengan tepat pelatihan apa yang diperlukan. Dalam mengadakan kegiatan pelatihan, perusahaan harus memperhatikan program-program pelatihan yang akan dibutuhkan oleh para tenaga kerja, sehingga pelatihan yang diadakan dapat memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan.

Oleh karena itu divisi Manajemen Sumber Daya Manusia pada penelitian ini harus mengembangkan dan merencanakan program pelatihan secara terus menerus dan disesuaikan dengan kebutuhan. Pelatihan memberikan peranan penting terhadap kemajuan kemampuan para karyawan yang akan dikembangkan serta dapat memberikan semangat serta membina karyawan agar mampu untuk bekerja mandiri juga dapat menumbuhkan kepercayaan diri karyawan sehingga prestasi kerjanya semakin meningkat. Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan profesionalisme karyawan secara optimal, dengan demikian perlu dilakukan usaha peningkatan mutu atau kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pengembangan karyawan (*human resources development*) melalui penyelenggaraan program pelatihan. Program pelatihan di klasifikasikan dalam dua kelompok yaitu pertama program pelatihan utama yang meliputi pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang kedua program pengembangan profesionalisme yang mencakup pengembangan kompetensi dan fungsi pelayanan, baik yang dilaksanakan didalam atau diluar kota (*in or off house training*).

Tujuan program pelatihan adalah untuk meningkatkan kemampuan, rasa percaya diri, optimis dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar kepada pekerjaan. Pelatihan berkala sangat penting diadakan dalam perusahaan makapai penerbangan karena di rancang untuk karyawan dalam membenahi kelemahan prestasi kerja mereka, memperoleh sikap, kemampuan, keahlian,

pengetahuan, pengalaman dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan bagian mereka. Sehingga dengan adanya pengetahuan yang dimiliki karyawan tersebut secara langsung karyawan dapat menjalankan aktifitas atau tugasnya secara baik. Yang nantinya akan berdampak pada prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan. Bentuk pelatihan yang selama ini ditetapkan oleh PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang adalah *on the job training* yaitu belajar sambil praktek dengan maksud memberikan pengetahuan kepada karyawan sambil bekerja sehingga karyawan lebih mudah dalam memahami deskripsi pekerjaannya.

Sedangkan *off the job training* proses pembekalan atau pelatihan karyawan Ground Handling (Pasasi) di luar jam kerja pelatihan ini biasanya dilakukan pada karyawan Ground Handling (Pasasi) baru. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagai salah satu perusahaan yang melayani dibidang transportasi udara. Selain pengembangan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi prestasi kerja adalah disiplin kerja karyawan. Penerapan kedisiplinan dalam suatu organisasi bertujuan untuk bersedia dengan sukarela mematuhi serta menaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa paksaan. Disiplinan kerja yang baik dapat dilihat dari tingkat kesadaran para karyawan dalam mematuhi serta menaati segala peraturan atau kebijakan-kebijakan tata tertib yang berlaku dalam perusahaan. disiplin kerja berfungsi untuk meningkatkan besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masing-masing pekerjaan, serta meningkatkan efisiensi dan prestasi kerja para karyawannya. Disiplin sendiri terbagi dalam dua jenis, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif adalah tindakan yang berusaha mendorong karyawan untuk mematuhi dan menaati peraturan yang ada karena kesadaran sendiri, dengan kata lain lebih bertujuan untuk mencegah para karyawan melakukan kesalahan dan pelanggaran. Sedangkan disiplin kerja korektif adalah tindakan yang berupa pemberian sanksi kepada karyawan bertujuan agar nantinya karyawan tidak mengulangi kembali kesalahan yang telah dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang. Dimana PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang

merupakan salah satu maskapai penerbangan swasta yang ada di Provinsi Tanjung Karang yang memiliki misi dan visi tentang pelayanan dan transportasi udara. Baik buruknya perusahaan maskapai penerbangan tidak terlepas dari tenaga sumber daya manusia yang baik juga. Untuk menjalankan visi dan misi perusahaan maskapai penerbangan PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang ini di dukung oleh 40 karyawan Ground Handling (Pasasi) outsourcing. Disiplin kerja merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan karena dengan melakukan disiplin kerja, perusahaan akan mendapatkan karyawan yang bertanggung jawab, bekerja tepat waktu, efektif dan efisien. Disiplin kerja sangat diperlukan suatu perusahaan agar dapat melaksanakan program-program kerjanya untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan disiplin kerja karyawan PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang . Dengan demikian dalam usaha meningkatkan Prestasi Kerja kerja karyawan salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan memperhatikan disiplin kerja karyawan. Seseorang akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab bila karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang tinggi. Disiplin kerja adalah salah satu syarat untuk dapat membantu karyawan bekerja secara efektif yang akan membantu peningkatan prestasi kerja kerja.Hal ini dapat dilihat dari rekap data absensi ketidak hadiran karyawan sebagai berikut :

**Tabel 1.4. Absensi Ketidak hadiran Karyawan Ground Handling (Pasasi)**

Bulan	Keterangan			JUMLAH (%)
	Sakit (%)	Izin (%)	Alpha (%)	
Januari	2 (5%)	2 (5%)	-	4 (10%)
Februari	5 (12.5%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	9 (22.5%)
Maret	3 (7.5%)	5 (12.5%)	2 (5%)	10 (25%)
April	5 (12.5%)	3 (7.5%)	2 (5%)	10 (25%)
Mei	3 (7.5%)	2 (5%)	4 (10%)	9 (22.5%)
Juni	5 (12.5%)	2 (5%)	3 (7.5%)	10 (25%)

*Sumber Infront Service PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG) 2016*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam tingkat disiplin karyawan semakin menurun dari bulan februari sampai pada bulan juni. Fenomena di atas menunjukkan bahwa sebenarnya prestasi kerja karyawan dapat dilihat dari disiplin kerja yang dilakukan sehari-hari. Dengan memacu disiplin kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan dan input perusahaan yang mendatangkan profit dapat tercapai.

Selain pengembangan sumber daya manusia dan disiplin kerja, motivasi juga berperan penting untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan dengan Motivasi yang ideal dapat merangsang usaha yaitu peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan, yang berhubungan dengan pengaruh perilaku, kekuatan reaksi (upaya kerja), sampai pada saat seorang karyawan telah memutuskan arah tindakan-tindakan, persentasi perilaku dan berapa lama orang yang bersangkutan melanjutkan pelaksanaan perilaku tersebut dengan cara tertentu. Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih prestasi kerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan.

Observasi di lapangan memperlihatkan kurangnya motivasi karyawan untuk mencapai posisi strategis, memiliki komunikasi yang kurang baik dengan tamu, dan selalu mendahulukan kepentingan pribadi dari pada tamu. Hal tersebut yang menyebabkan berkurangnya motivasi mereka untuk meningkatkan prestasi kerja yang berimbas kepada tidak meningkatnya prestasi kerja perusahaan secara keseluruhan dikatakan dalam teori motivasi terkait dengan prestasi kerja (Anwar Prabu Mangkunegara, dalam Arta Adi Kusuma 2013:20) salah satu faktor pendorong motivasi adalah *Needs* (Kebutuhan) dimana kebutuhan perilaku dilihat dari Perilaku, *safety*, *social*, dan *self – actualization*.

Hasil wawancara menurut bagian Infront Service PT.Sriwijaya Air Tanjung menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh karyawan Ground Handling (Pasasi) yaitu. Kurangnya ketelitian serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya keterampilan kerja karyawan dan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya. Sehingga hasil pekerjaannya kurang memuaskan. Selain itu juga jumlah ketidakhadiran karyawan masih sangat tinggi, pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja merupakan peranan penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja karyawan dengan baik diharapkan dapat tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal dan meningkatkan prestasi kerja untuk perusahaan maskapai penerbangan PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN GROUND HANDLING (PASASI) PADA PT. SRIWIJAYA AIR TANJUNG KARANG (TKG) ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)

4. Bagaimana pengaruh pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan ground handling (pasasi) di PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG).

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan bulan agustus sampai februari 2017

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Menejemen Sumber Daya Manusia, pada pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap Prestasi kerja Karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)

### **1.4 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap Prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG).
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhdap Prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG).
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhdap Prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG).

4. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap Prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

**a) Secara Teoritis.**

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan ilmu perusahaan yang berkaitan dengan masalah pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

**b) Bagi Institusi Terkait.**

Dari hasil hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan oleh pimpinan maupun karyawan ground handling (pasasi) PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG), khususnya dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan prestasi kerja.

**c) Bagi Penulis.**

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi pada jurusan manajemen IBI Darmajaya dan untuk mengimplementasikan ilmu yang telah di peroleh dalam melakukan suatu analisis keilmuan dan sebagai saran untuk menambah wawasan berfikir serta meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika skripsi bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi skripsi ini agar jelas dan terstruktur, maka dibawah ini disajikan secara garis besar sistematika skripsi yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang ada pada penelitian tentang perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan masalah penelitian, dan manfaat penelitian

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan secara ringkas tentang teori-teori pada penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis (dugaan sementara).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Meliputi deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi Kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu pengaruh pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan ground handling (pasasi) di PT. Sriwijaya Air Tanjung Karang (TKG)