

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A.Latar Belakang**

Bandar udara di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat di era globalisasi saat ini. Salah satunya ditandai dengan adanya bandar udara baru yang semakin bertambah. Baik bandar udara perintis ataupun bandar udara internasional. Sehubungan dengan hal tersebut suatu bandar udara tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan.

Syamsuddinnor (2014), Sumber daya manusia mempengaruhi bagaimana aktivitas manajemen akan berjalan. Maka dari itu, suatu perusahaan dituntut untuk memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawannya. Perusahaan juga harus berupaya agar karyawannya mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik untuk mengelola perusahaan secara optimal. Apabila hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka perusahaan mempunyai SDM yang berkualitas. Dengan adanya SDM yang berkualitas perusahaan memiliki aktivitas manajemen yang baik dan diharapkan karyawannya mempunyai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan bentuk dari kepuasan pelanggan melalui penilaiannya terhadap karyawan. Ketika karyawan melakukan perbandingan antara pendapatan yang diterima lebih besar dari apa yang diharapkan, maka kepuasan kerja semakin besar, Widnyantara & Ardana (2015). Ketika kepuasan kerja semakin besar

maka menghasilkan kinerja yang baik dan menguntungkan bagi perusahaan. Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan mendapatkan penghargaan yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan karyawan. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan karyawan, maka timbul perasaan puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Mersi & Koeshartono (2014) yang menjelaskan bahwa apabila kebutuhan karyawan dipenuhi dengan baik oleh perusahaan, maka kepuasannya akan meningkat. Saat kepuasan kerja karyawan meningkat maka timbul sikap komitmen seorang karyawan terhadap perusahaannya. Komitmen dapat berupa tanggung jawab karyawan yang sudah disetujui dengan perusahaannya.

Komitmen dalam penelitian ini berkaitan dengan komitmen afeksi. Komitmen afeksi merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan. Dalam meningkatkan dedikasi dan loyalitas, seorang karyawan harus mempunyai komitmen afeksi terhadap perusahaannya. Komitmen Afeksi dapat dilihat dari hubungan kerja yang terjalin baik dan mampu memberikan kenyamanan psikologis. George & Jones (2007), Komitmen afeksi juga bisa membuat seseorang terbiasa dengan apa yang menjadi pekerjaannya dan betah bekerja dalam perusahaan tersebut. Suatu perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki komitmen afeksi yang tinggi agar karyawannya tetap berada dalam perusahaannya dan mampu melaksanakan pekerjaannya berdasarkan peraturan perusahaan serta bisa menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan akan menguntungkan bagi perusahaan.

Salah satu aspek penting lainnya yang wajib dimiliki karyawan untuk membantu perusahaan dalam mencapai keberhasilan perusahaan yaitu kinerja. Kinerja mencakup sikap mental dan perilaku seorang karyawan yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan harus berkualitas. Kinerja karyawan yang baik di PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Jamal (2011), Kinerja yang baik dapat diketahui setelah karyawan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja juga dapat dinilai dari hasil kerja seorang karyawan yang dilihat dari pelaksanaan kerjanya.

Bandar udara Internasional Ahmad Yani Semarang berusaha menjadi bandara yang dapat memberikan pelayanan terbaik, handal dan terpercaya di bidang kebandarudaraan. Bandar Udara Internasional Ahmad Yani juga menerapkan beberapa standar operasional yang harus dijalankan dalam perusahaan guna mencapai pemenuhan standar kepuasan customer mereka. Dalam pelaksanaan operasional kerja, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani selalu mengutamakan keselamatan, keamanan, pelayanan, dan patuh terhadap peraturan. Dalam kegiatan setiap operasionalnya Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang melibatkan PT.Gapura Angkasa.

PT.Gapura Angkasa merupakan perusahaan jasa layanan darat bergerak di bidang jasa pelayanan ground handling Bandar udara di seluruh Indonesia. En J (2017) menjelaskan bahwa Ground handling berasal dari kata ground dan handling.

Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bagian darat (land side) Bandar udara. Handling berarti penanganan atau pelayanan (service or to service). Dapat disimpulkan bahwa ground handling merupakan aktivitas perusahaan PT.Gapura Angkasa yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandar udara, baik untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival).

PT.Gapura Angkasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Cendra (2012), mengemukakan bahwa dalam memenuhi kepuasan pelanggan, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang menerapkan beberapa standar operasional yang harus dijalankan dalam perusahaannya guna mencapai pemenuhan standar kepuasan pelanggan mereka. Standar operasional tersebut meliputi pelaksanaan nilai budaya perusahaan. Cerdasco (2020), Budaya perusahaan merupakan keyakinan, nilai, kepercayaan dan norma bersama yang menjadi ciri perusahaan dan diikuti oleh anggota perusahaan. Budaya perusahaan PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yaitu terpercaya, keramah tamahan, kebersamaan, kewirausahaan yang sesuai dengan budaya setempat, proaktif/tindakan yang lebih aktif dan responsive/tanggap, serta saling menghargai.

Terdapat kekhawatiran dalam penerapan standar operasional PT.Gapura Angkasa yaitu mengenai budaya perusahaan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang harusnya berjalan sesuai dengan peraturan, ternyata masih kurang terlaksana dengan baik. Berdasarkan budaya perusahaan, seharusnya seorang karyawan mengerti bagaimana suatu kinerja dikatakan baik oleh perusahaan. Kinerja yang baik dapat berupa pemahaman dan pelaksanaan kerja sesuai peraturan perusahaan. Beberapa kemungkinan kinerja yang masih kurang baik terjadi karena karyawan tidak bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan, karyawan tidak memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya dan tidak memiliki komitmen afeksi.

Pada tanggal 08 Oktober 2020 – 20 Oktober 2020 peneliti melaksanakan On The Job Training (Praktek kerja lapangan) dan penelitian di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang di bagian pasasi. Pasasi merupakan bagian dari ground handling yang menangani penumpang dimulai dari proses check in hingga penumpang naik ke pesawat (Aircraft), dan menangani proses penumpang transit. Ruang lingkup pasasi meliputi Check in counter (Tempat melaporkannya penumpang yang ingin menggunakan jasa penerbangan), Boarding Gate (Proses menaikan penumpang kedalam pesawat) dan Lost and Found (Tempat penumpang yang datang untuk mengambil bagasinya).

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan peneliti mengamati bahwa ada masalah mengenai kinerja karyawan di bagian pasasi PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, yaitu kurang ramahnya karyawan terhadap penanganan penumpang yang belum pernah melakukan penerbangan. Karyawan juga kurang baik menyikapi berbagai bentuk protes penumpang/ pengguna



jasa, kehadiran karyawan tidak sesuai dengan peraturan mengenai waktu yang ditetapkan perusahaan, serta karyawan tidak menjunjung etika kerja dengan tim.



**Gambar 1.1, Peneliti Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.**

Hal tersebut tidak sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara yang terdapat pada pasal 3 yang menegaskan bahwa komponen standar pelayanan yaitu pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan pelayanan kesetaraan yang diberikan petugas kepada pelanggan . Untuk itu harus selalu ada evaluasi dengan baik agar kesalahan yang sama tidak terjadi berulang.

Saya memilih judul Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Afeksi terhadap Kinerja karyawan PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan alasan ingin mencari tahu sejauh mana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen afeksi terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut yang berkaitan dengan rumusan masalah pada penelitian ini. Dengan harapan penelitian ini

bisa menjadi kritik dan saran kepada kinerja karyawan perusahaan tersebut, serta dapat menyadarkan karyawan untuk bekerja sesuai peraturan yang ada.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ?
2. Bagaimana Pengaruh Komitmen Afeksi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Afeksi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan analisis masalah yang dibahas ,penulis membatasi masalah sesuai dengan aspek yang diamati berdasarkan Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afeksi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Mengetahui Pengaruh Komitmen Afeksi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

3. Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afeksi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen afeksi terhadap kinerja karyawan PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

2. Bagi Lembaga Pendidikan.

Hasil Penelitian ini diharapkan berguna bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang sumber daya manusia.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dikemukakan dalam penulisan skripsi ini dapat dirincikan ke dalam 5 bab, dapat diperincikan satu persatu sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu, sedangkan untuk landasan teori yang digunakan menjelaskan tentang Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Afeksi, dan Kinerja Karyawan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi tentang rancangan penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis data, instrument penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara mendalam mengenai ringkasan hasil penelitian tentang data yang diperoleh dari perusahaan dan selanjutnya data tersebut dianalisis.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data yang telah dilakukan disertai dengan saran yang bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka merupakan informasi sumber pustaka yang digunakan untuk menjadi referensi dalam penyusunan skripsi.

## LAMPIRAN

Lampiran memuat tentang data – data tambahan yang diperlukan (dilampirkan) dalam skripsi.

