

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada suatu organisasi atau perusahaan terdapat sumber daya manusia yang sangat berperan penting dalam perkembangan organisasi tersebut. Kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak lain terletak kepada seberapa banyak kontribusi sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan tidak dapat disamakan dengan mesin ataupun alat-alat produksi lainnya yang ada di dalam perusahaan.

Mangkunegara (2016) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, hingga pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2014) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan sumber daya manusia dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang dicapai, yaitu berupa tujuan untuk perusahaan dan tujuan untuk karyawan (Mangkuprawira, 2014).

Mondy dan Martocchio (2015) mengemukakan bahwa *human resource management is the utilization of individuals to achieve organizational objectives* (manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi). Handoko (2016) mengemukakan bahwa fungsi pokok manajemen sumber daya manusia adalah:

- a. Untuk menjalin kerja sama dengan pengembangan dan administrasi berbagai kebijakan yang mempengaruhi orang yang membentuk organisasi.
- b. Untuk membantu para manajer mengelola SDM.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah disampaikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang khusus menitikberatkan kepada manusia dalam hubungan kerja.
- b. Manajemen sumber daya manusia melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam mengatur manusia dengan segala persoalannya agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik dan juga karyawan dapat merasakan kepuasan yang secara tidak langsung akan mendorong karyawannya berprestasi dengan baik.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan dari organisasi yang telah diciptakan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah menjadi amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya suatu kinerja yang telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Definisi kinerja menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut:

- 1) Edison (2016) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Hasibuan (2014) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

- 3) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja (*output*) baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016).
- 4) Sulistiyan dan Rosidah (2018) menjelaskan bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah disampaikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja setiap individu maupun kelompok dalam sebuah organisasi pada waktu-waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan kerja yang ditetapkan. Kinerja karyawan atau pegawai sangatlah penting, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Sutrisno, 2016) yakni sebagai berikut:

1) Efektivitas dan Efisiensi

Ketika berbicara terkait hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Hal tersebut dikatakan efektif bila mencapai tujuan dan dikatakan efisien apabila hal itu memuaskan sebagai pendorong dalam mencapai tujuan.

2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Pada organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3) Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau dengan kata lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

Tika (2014) juga turut menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap hasil pekerjaan / prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhinya terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang hingga karakteristik kelompok kerja dan sebagainya. Pengaruh eksternal antara lain berupa peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar.

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Beberapa ahli sendiri telah mendefinisikan penilaian kinerja menurut pendapatnya masing-masing.

Bernardin, dkk (2013) mengemukakan bahwa *“a way of measuring the contribution of individuals to their organization”* (penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja). Wahyudi (2012) berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya.

Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Berdasarkan Dharma (2013), terdapat tiga metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja para karyawan atau pegawai perusahaan, diantaranya sebagai berikut:

1) Kualitas atau Mutu Produk

Pada pengukuran ini perusahaan lebih mendasarkan pada tingkat kualitas produk yang sudah dihasilkan para pegawai atau karyawannya. Pengukuran melalui kualitas ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana seseorang karyawan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

2) Kuantitas atau Jumlah Produk

Pengukuran melalui kuantitas atau jumlah produk yang dihasilkan ini erat kaitannya dengan kemampuan seorang karyawan dalam menghasilkan jumlah produk dalam jumlah tertentu. Kuantitas

ini secara langsung juga berhubungan dengan tingkat kecepatan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam menghasilkan produk.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menghasilkan suatu produk menjadi salah satu sarana untuk mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan. Pada pengukuran ini, anggaran perusahaan dapat dijadikan ukuran atau barometer untuk mengetahui tingkat kinerja yang telah dicapai seorang karyawan.

3. Kepuasan Karyawan

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Sebuah perusahaan didalam perkembangannya sangat tergantung bagaimana karyawan yang ada didalamnya. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu yang biasanya menyangkut perasaan positif karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Oleh karena itu, dengan terciptanya kepuasan kerja, maka karyawan diharapkan akan membantu terciptanya tujuan-tujuan yang akan dicapai perusahaan.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima (Robbins, 2015). Sutrisno (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya masyarakat tentu akan

menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan.

Kepuasan kerja karyawan adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Oleh karena itu kepuasan kerja di suatu perusahaan sangatlah penting, sebab pada dasarnya kepuasan kerja karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda karena suatu kepuasan bersifat individu dan sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya, ketika karyawan merasa puas dan nyaman dengan iklim atau keadaan pekerjaan mereka, karyawan akan memberikan *effort* kerja yang lebih pada pekerjaannya yang akhirnya dapat mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan, dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal sehingga ada peluang untuk suatu keberhasilan perusahaan. Pada saat karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, maka dapat menyebabkan beberapa hal yang dapat merugikan perusahaan tersebut, seperti meningkatnya tingkat *turnover* yang menurut Sinambela (2016) *turnover* didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk berhenti dari suatu organisasi dengan berbagai alasan yang dikemukakannya. Sedangkan Hasibuan (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan atau pegawai, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang dimiliki oleh perusahaan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Mangkunegara (2016) yaitu:

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Sutrisno (2016) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari:

- 1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang mana meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- 2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan dengan atasan.
- 3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan pekerjaan, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
- 4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain sebagainya.

Robbins (2015) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja terdiri dari beberapa faktor yakni sebagai berikut:

1) Pekerjaan yang Secara Mental Menantang

Adalah suatu pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kebebasan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas.

2) Imbalan yang Pantas

Adalah sistem upah yang diberikan secara adil yang dirasakan dari pembayaran tersebut.

3) Kondisi yang Mendukung

Adalah lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan kenyamanan tugas.

4) Rekan Kerja yang Mendukung

Adalah sampai sejauh mana rekan kerja bisa bersahabat, kompeten dan mendukung.

5) Kesesuaian Kepribadian Pekerjaan

Adalah kecocokan yang tinggi antara seorang karyawan dan pekerjaan yang menghasilkan seorang individu terpuaskan.

Sedangkan Rivai dan Sagala (2011) berpendapat bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yakni faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya, sedangkan faktor ekstrinsik lebih menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan seperti kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

c. Teori Kepuasan Kerja

Rivai dan Sagala (2011) dalam bukunya yang berjudul “*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*” bahwa terdapat beberapa teori mengenai kepuasan kerja yang cukup dikenal yakni sebagai berikut:

1) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang

diinginkan, maka orang akan merasa lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif atau dengan kata lain, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Berdasarkan teori ini, komponen utama dalam teori keadilan adalah *input*, hasil, keadilan dan ketidakadilan.

3) Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Berdasarkan teori ini, kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukanlah hal dari suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yakni *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, adanya kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini akan tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak dipenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

4. PT. Angkasa Pura II (Persero)

a. Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT. Angkasa Pura II (Persero), selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan pengusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero).

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Angkasa Pura II telah mengelola 19 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Kertajati (Majalengka), Banyuwangi (Banyuwangi), Tjilik Riwt (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan) dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu).

Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas *performance* Perusahaan dalam memberikan pelayanan, diantaranya adalah “*The Best BUMN in Logistic Sector*” dari Kementerian Negara BUMN RI (2004-2006), “*The Best I in Good Corporate Governance*” (2006), Juara I “*Annual Report Award*” 2007 kategori BUMN Non-Keuangan Non-Listed, dan sebagai BUMN Terbaik dan Terpercaya dalam bidang *Good Corporate Governance* pada *Corporate Governance Perception Index 2007 Award*. Pada tahun 2009, Angkasa Pura II berhasil meraih penghargaan sebagai 1st *The Best Non Listed Company* dari *Anugerah Business Review* 2009 dan juga sebagai *The World 2nd Most On Time Airport* untuk Bandara Soekarno-Hatta dari Forbestraveller.com, Juara III *Annual Report Award* 2009 kategori BUMN Non- Keuangan Non-Listed, The Best Prize ‘INACRAFT Award 2010’ in category *natural fibers*, GCG Award 2011 as *Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* (CGPI) 2010, Penghargaan Penggunaan Bahasa Indonesia Tahun 2011 dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, penghargaan untuk Bandara Internasional Minangkabau Padang sebagai *Indonesia Leading Airport* dalam *Indonesia Travel & Tourism Award* 2011, dan Penghargaan Kecelakaan Nihil (*Zero Accident*) selama 2.084.872 jam kerja terhitung mulai 1 Januari 2009 - 31 Desember 2011 untuk Bandara Sultan