Syarif Kasim II Pekanbaru, serta berbagai penghargaan di tahun 2012 dari Majalah Bandara kategori *Best Airport* 2012 untuk Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru) dan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), kategori *Good Airport Services* untuk Bandara Internasional Minangkabau dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng) dan kategori *Progressive Airport Service*, GCG Award 2018 *as Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* (CGPI) 2017.

Sebagai BUMN, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar dividen kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program *Corporate Social Responsibility*.

b. Visi dan Misi Perusahaan

PT. Angkasa Pura II (Persero) memiliki visi "*the Best Smart Connected Airport in the Region*" dimana memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional). *Connecting time* dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara APII juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. *Region* yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

Sedangkan misi yang dimiliki oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah sebagai berikut:

1) Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama.
2) Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara.
3) Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern.
4) Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan.
5) Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan.
6) Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan.

c. Nilai Budaya Perusahaan

PT. Angkasa Pura II juga memiliki nilai-nilai atau budaya perusahaan yang akan terus ditumbuhkembangkan dalam setiap insan PT. Angkasa Pura II. Nilai atau budaya perusahaan adalah PERFORM dimana:

1) *Pride of Indonesia*, kami mendukung pengembangan negara kami dan menawarkan pengalaman terbaik Indonesia ke dunia.
2) *Entrepreneurial*, kita berbicara lebih sedikit dan berbuat lebih banyak, kita menerapkan gagasan baru dengan cepat.
3) *Responsible*, kami berkomitmen untuk memberikan hasil.
4) *Focused*, kami memfokuskan usaha kami pada hal yang paling penting.
5) *Outstanding Service*, kami selalu mengambil perspektif pelanggan kami dalam segala hal yang kami lakukan.
6) *Respectful*, kami memperlakukan semua orang dengan respek.
7) *Meritocratic*, kami menyadari dan menghargai prestasi.

d. Logo PT. Angkasa Pura II (Persero)

Gambar 2.1 Logo Perusahaan

(Sumber: https://www.angkasapura2.co.id/id/)

Arti logo PT. Angkasa Pura II (Persero) berdasarkan Gambar 2.1 adalah sebagai berikut:

1) Biru adalah warna yang melambangkan pergerakan sektor logistik yang terus tumbuh berkembang pesat.
2) Merah melambangkan tindakan yang berlandaskan semangat kerja dan komitmen PT. Angkasa Pura II dalam menyediakan pelayanan berkualitas internasional dengan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pelanggan.
3) Kuning melambangkan kemakmuran sebagai buah keberhasilan yang akan didapat dari kerja keras PT. Angkasa Pura II untuk para pemegang saham, manajemen, karyawan dan Indonesia.
4) Hijau melambangkan arah kepemimpinan yang tegas, berintegritas dan terarah menuju pertumbuhan perusahaan yang sehat.

5. *Apron Movement Control*

a. Pengertian AMC

Berdasarkan UU RI No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, *Apron* merupakan suatu area atau tempat di bandara yang dapat digunakan untuk menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat udara. Sedangkan suatu unit di bandara yang bertanggung jawab atas semua

pergerakan lalu lintas di area *apron* yang meliputi pelayanan penempatan parkir pesawat udara, pengaturan pergerakan kendaraan dan orang di wilayah sisi udara, pengaturan *ground handling agent*, pengoperasian *aviobridge* dan administrasi penerbangan di wilayah sisi udara disebut *Apron Movement Control* (AMC).

Sistem operasional AMC meliputi tentang pemberian petunjuk dan pengawasan terhadap semua kendaraan, pesawat udara dan personel yang beroperasi di area pergerakan pesawat udara. Selain itu, bagian AMC juga bertugas memberikan bantuan kepada pesawat udara yang menuju lokasi pemarkiran / *apron* yang telah ditetapkan dan ikut serta mencegah kemungkinan masuknya kendaraan yang kurang memperhatikan prosedur pengoperasian kendaraan di wilayah *apron*. Penyelenggaraan sistem operasional AMC dilakukan dengan memperhatikan faktor keamanan operasional unit-unit yang terlibat dalam pengaturan lalu lintas di area *apron*. Unit kerja yang mempunyai hubungan dalam proses operasional yang setiap pergerakannya di sisi udara diawasi oleh AMC adalah sebagai berikut:

1) *Aerodrome Control Tower*.
2) *Airport Emergency Agent*.
3) *Ground Handling Agent*.
4) Perusahaan bahan bakar yang ditunjuk oleh pihak pengelola bandara.
5) Pihak bea cukai dan imigrasi.
6) Unit pengamanan polisi atau *security*.

b. Fungsi Unit AMC

Fungsi Unit AMC dalam mencapai pelayanan yang prima adalah sebagai berikut:

1) Mengatur pergerakan pesawat udara dengan tujuan menghindari adanya tabrakan antara pesawat udara dengan kendaraan lain.

2) Mengatur masuknya pesawat udara ke *apron* dan mengkoordinasi pesawat udara yang keluar dari *apron* dengan *Aerodrome Control Tower*.
3) Menjamin keselamatan dan kecepatan serta keamanan pergerakan dan pengaturan yang tepat dan baik bagi kegiatan lainnya.

c. Prosedur AMC

Dalam rangka memberikan arah dan tata kerja Unit AMC, maka perlu dibuatlah prosedur AMC. Banyaknya potensi yang membahayakan terkait dengan pergerakan pesawat udara, *ground handling* dan orang-orang di area *apron*. Ini semua memberikan jaminan *apron* siap pakai yang berarti *apron* benar-benar aman, tertib dan lancar.

1) Tujuan Prosedur AMC

Tujuan prosedur AMC adalah sebagai berikut:

a) Memberikan panduan tentang aspek-aspek keselamatan selama menjalankan tugas sebagai AMC.
b) Mencegah terjadinya kecelakaan di *ramp*, berupa kecelakaan penumpang dan barang, pesawat dan *Ground Support Control*.
c) Mengurangi kecelakaan yang lebih luas.
d) Meningkatkan mutu pelayanan sehingga dicapai tingkat pelayanan yang baik bagi pengguna jasa bandar udara.

2) Prosedur Harian AMC

Suatu *apron* pada setiap bandar udara di Indonesia harus mengikuti standar yang ditetapkan, baik itu bandar udara domestik maupun internasional. Fasilitas di *apron* harus lengkap, dimana terdapat sarana bagi pesawat udara, *ground handling* maupun yang berkepentingan di daerah sisi udara harus dilengkapi demi keamanan dan kenyamanan bersama. Adapun prosedur yang harus dilakukan oleh Unit AMC setiap hari adalah sebagai berikut:

a) Pengecekan marka.

b) Pengecekan permukaan *apron*.
c) Pengecekan *parking stand*.
d) Pengecekan *make up area loading*.
e) Pengecekan *service route*.
f) Pengecekan *Ground Support Equipment Area* (GSEA).

3) Tindakan atas Terjadinya Tumpahan BBM/BP
   a) Menginstrusikan kepada operator peralatan *ramp* untuk segera menampung ceceran agar tidak tertuang di permukaan.
   b) Petugas PKP-PK segera melakukan pembersihan setelah formulir permohonan pembersihan ditandatangani operator.
   c) Meminta operator untuk menandatangani berita acara pelaksanaan pembersihan tumpahan dan perhitungan biaya pengeluaran. Kemudian diserahkan kepada bagian komersial untuk digunakan sebagai daftar tagihan.
   d) Meminta kepada operator untuk menandatangani berita acara kerusakan dan perhitungan biaya, jika terbukti tumpahan tersebut merusak marka, kontruksi dan lain-lain kemudian menyerahkan berita acara tersebut kepada komersial untuk dipakai sebagai dasar penagihan.
4) Perlengkapan Kerja AMC
   a) *Ear muff* atau *ear protector*, sebagai pelindung selaput telinga dari kebisingan pesawat udara.
   b) Rompi sebagai pelindung pakaian petugas selama berada di *apron*.
   c) Lampu senter berwarna merah merupakan perlengkapan penunjuk arah *parking stand* bagi pesawat udara oleh petugas. Perlengkapan ini digunakan pada malam hari.
   d) Jas hujan merupakan pelindung saat cuaca hujan.
   e) Peralatan komunikasi:
      i. *Handy talky* merupakan alat komunikasi antara petugas dengan unit yang terkait.

ii. Telepon merupakan alat komunikasi antara kantor yang memiliki jaringan.

f) Sertifikasi AMC. Setiap petugas AMC harus mempunyai Sertifikat Tanda Kecakapan Personil (STKP AMC) dengan masa berlaku 2 tahun.

d. Operasi Unit AMC

Berdasarkan modul *Safety - Regulation* Direktorat Jenderal Penerbangan Udara tentang *Supply Chain Management Coordination*, kegiatan operasi di Unit AMC adalah sebagai berikut:

1) *Aircraft Stand Allocation*

Pada pengalokasian *aircraft parking stand* mempertimbangkan jumlah serta peruntukan *stand* sesuai tipe pesawat yang tersedia serta pergerakan lalu lintas di *apron*.

2) Pengaturan terhadap *Engine Run-Up*

Engine run-up tidak saja menimbulkan kebisingan (polusi) namun juga dapat menyebabkan suatu keadaan yang berbahaya pada mereka yang bekerja di *apron*. AMC harus dapat mengusahakan dan memastikan bahwa kegiatan *run-up engine* dilaksanakan pada *stand* yang sesuai untuk keperluan tersebut. Oleh karena itu AMC harus memonitor pelaksanaan *engine run-up* tersebut. Bilamana kegiatan tersebut dapat mengganggu kegiatan operasi lainnya di *apron*, maka AMC dapat menghentikan kegiatan *run-up* dimaksud.

3) Penarikan Pesawat (*Aircraft Towing*)

Penarikan pesawat udara dari suatu *parking stand* ke *taxiway* diatur oleh AMC yang berkoordinasi dengan *Air Traffic Control* (ATC). Maksud dan tujuan pengaturan semacam ini adalah untuk menjamin agar gangguan yang terjadi terhadap pesawat udara yang sedang melakukan *taxi* keluar - masuk *apron* seminim mungkin, yang mana hal ini dapat berarti meningkatkan keselamatan.

4) *Marshalling Service*

Marshalling service dapat disediakan oleh pengelola bandar udara, perusahaan angkutan udara/*airlines* atau oleh *ground handling agent*. Namun demikian pengelola bandar udara harus menyediakan kendaraan *Follow Me*, terutama untuk bandara yang mempunyai lebih dari satu *runway*/*taxiway system* yang kompleks. Fasilitas ini dibutuhkan oleh pesawat udara yang baru pertama kali datang di bandar udara bersangkutan, juga pada saat jarak pandang sangat buruk.

5) Penyebaran *Flight Information*

Pada umumnya *flight information* yang disampaikan oleh AMC adalah informasi mengenai:

a) *Probable stand location* adalah rencana penempatan parkir pesawat udara pada *stand* yang telah ditentukan.
b) *Block on*/*off time* adalah waktu pada saat alat untuk mengganjal roda pesawat (*wheel chock*) dipasang atau dilepas dan pada saat pesawat udara ditarik keluar *parking stand*.
c) *Estimate time of departure*/*arrival* adalah perkiraan waktu keberangkatan atau kedatangan pesawat.

Informasi tersebut biasanya didistribusikan melalui jaringan sistem komputer atau telepon kepada pihak *airline* dan *ground handling* untuk memudahkan pelaksanaan *aircraft handling* (*turn around*) pengaturan tenaga kerja staf yang diperlukan.

6) Dukungan terhadap Pesawat Udara Keadaan *Emergency*

Pada saat pesawat udara mengalami *emergency* atau *crash* di bandar udara, maka akan diperlukan sejumlah kendaraan dan peralatan untuk keperluan evakuasi pada korban serta untuk *recovery* pesawat udara. Sumber dimana kendaraan dan peralatan tersebut bisa didapatkan yaitu pengelola bandar udara, *airlines operation* dan *handling agent*. Untuk mengatur semua fasilitas kendaraan dan peralatan yang didapat dari sumber-sumber tersebut di atas, tentu diperlukan suatu wadah atau unit yang sekaligus dapat memberi

pengarahan dan petunjuk kepada para pengemudi dan pembantu pengaturan yang akan terlibat dalam *emergency*. Wadah atau unit ini dapat diperankan oleh Unit AMC.

Kerusakan serupa, misalnya kerusakan *propeller*, permukaan atau badan pesawat yang dapat rusak akibat benda asing yang terpental oleh *jet blast* atau karena lindasan ban pesawat, meskipun kerusakan pada pesawat udara umumnya yang terkait dengan hisapan mesin, namun sebagai besar kerusakan terjadi pada ban pesawat yang merupakan salah satu aspek dari keseluruhan permasalahan.

Sedangkan kerusakan pada ban pesawat udara yang pada umumnya dikarenakan terkena benda tajam, Unit AMC selalu mengadakan kegiatan inspeksi yang bersifat rutin yang bertujuan untuk menjaga kebersihan di sisi udara, khususnya prosedur *apron* tersebut dilakukan sebelum pesawat *landing* di bandara, tumpahan minyak dan oli dapat menyebabkan bahaya api maka selalu dilakukan pembersihan.

7) Pengaturan Keamanan Keselamatan Penerbangan

AMC melakukan koordinasi dengan organisasi-organisasi seperti pihak pengamanan, baik itu satuan pengamanan bandara maupun dengan kepolisian dalam pelaksanaan dan pengaturan sekuriti yang hendaknya selalu menyertakan *contingency plan* untuk dapat menangani hal-hal yang pada akhirnya memerlukan pengecekan atau pengidentifikasian terhadap barang-barang penumpang di *parking stand* bilamana ada indikasi ancaman terhadap keselamatan penerbangan dalam bentuk *bomb threat* atau *hijacking*. Kegiatan pengamanan seperti ini bisa berupa penentuan tempat untuk parkir pesawat udara yang bersangkutan sekaligus pemeriksaan bagasi penumpang pada pesawat udara tersebut.

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

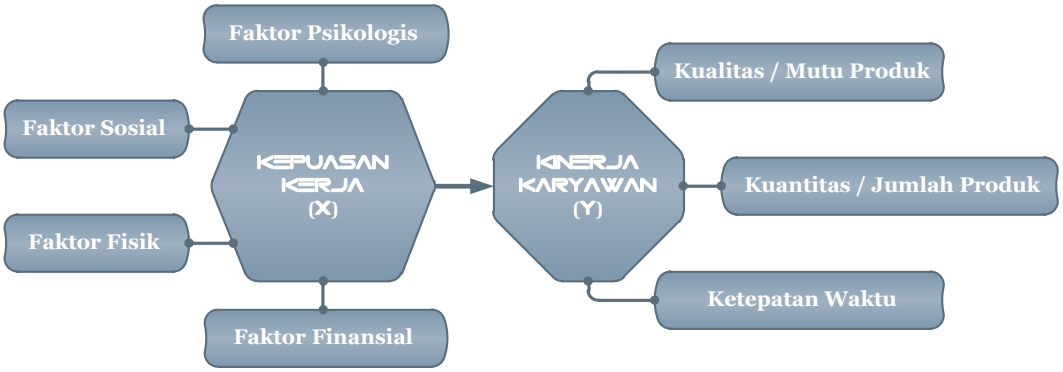
NO.	NAMA	JUDUL	JENIS	HASIL
1)	Riski Damayanti, dkk (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang)	Penelitian berjenis kausal yang menggunakan data kualitatif dan kemudian diolah menjadi data kuantitatif. Responden yang digunakan adalah seluruh populasi yang berjumlah 40 orang.	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bersifat positif dan memiliki hubungan yang kuat. Nilai t_{Hitung} (2,309) > t_{Tabel} (2,024) dengan tingkatan signifikansi 0,026 dan nilai R^2 dari variabel kepuasan kerja ialah sebesar 40,2%.
2)	Oxy Rindiantika Sari dan Susilo (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Karyawan PTPN X – Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung)	Penelitian berjenis *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi berjumlah 146 karyawan dan sampel sebanyak 60 karyawan.	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,925 dan signifikan t 0,000. OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,433 dan signifikan t 0,038. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,395 dan signifikan t 0,040.
3)	Yuri Renata Riska (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Dapensi Dwikarya Bandung	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Jumlah responden sebanyak 22 orang ini terdiri dari Kepala Divisi, Manajer dan Staf.	Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 54,8% dan sisanya sebesar 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4)	Iwan Kurnia Wijaya (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Bukit Sanomas	Penelitian dilakukan terhadap 73 sampel karyawan bagian produksi dari populasi yang sebanyak 88 karyawan tetap	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan terbilang cukup kuat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,686. Selain itu, variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan bernilai signifikan terhadap variabel kinerja karyawan dimana nilai t_{Hitung} (7,945) > t_{Tabel} (1,996) dengan tingkatan signifikansi 0,000
5)	Endik Sunaryo dan Herni Widiyah Nasrul (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Philips Batam	Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan *survey* melalui kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 334 responden dengan pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*.	Hasil uji t, sebagian diketahui bahwa masing-masing variabel bebas baik pada kepuasan kerja ataupun komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

(Sumber: Peneliti)

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat dilihat bahwa adanya kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja para karyawan dari suatu perusahaan/pabrik/instansi. Selain persamaan dari penelitian terdahulu, tentunya yang perlu diketahui adalah adanya perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni subjek dalam penelitian dimana penelitian ini akan berfokus pada karyawan Unit AMC di Bandar Udara Husein Sastranegara dengan jumlah sampel hanya sebanyak 8 orang.

C. Kerangka Pemikiran Operasional



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Operasional
(Sumber: Sutrisno, 2016 dan Dharma, 2013)

Penjelasan bagan berdasarkan kerangka pemikiran operasional yang diperlihatkan pada Gambar 2.2, maka konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana pengaruh variabel X (kepuasan kerja) terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Kerangka pemikiran operasional tersebut dijadikan sebagai dasar untuk menyusun hipotesis.

D. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2018) berpendapat bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sehingga hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Unit AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.

H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Unit AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.