

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTIVASI DAN INSPIRASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian Pemikiran.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran .....	9
1.5.1 Komponen – komponen standar kerja .....	14
1.5.2 Standar Kerja .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian manajemen operasi.....	19
2.2 Pengertian work standard.....	20
2.3 Fungsi dan manfaat work standard .....	22
2.4 Jenis Standar .....	22
2.4.1 Sumber standar kerja .....	24
2.5 Penyusunan standar kerja .....	24
2.5.1 Pengalaman masa lalu .....	24

2.5.2 Studi waktu .....	25
2.5.3 Menghitung waktu Standar .....	27
2.5.4 Pengambilan sample kerja.....	29
2.6 Teknik pengukuran kerja .....	31
2.7 Metode Kerja.....	32
2.7.1 diagram tali .....	32
2.7.2 diagram aliran proses.....	34
2.7.3 diagram simo (Simultaneous Motion Chart) .....	36
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA</b>	
3.1 Metode penelitian .....	40
3.1.1 Teknik pengumpulan data.....	40
3.1.2 Metode analisa data .....	41
3.1.3 Metodologi penelitian .....	44
3.2 Objek penelitian .....	45
3.2.1 Sejarah singkat perusahaan .....	46
3.2.2 Lokasi dan akseibilitas .....	47
3.2.3 Status kelas dan pengelolaan .....	50
3.2.4 Fasilitas Bandar Udara .....	53
3.2.5 Struktur organisasi PT ANGKASA PURA II (persero) .....	56
3.2.6 Deskripsi jabatan .....	56
3.2.7 Proses Keberangkatan dan kedatangan penumpang di Bandara .....	61
3.2.8 Level of services SKEP.284/X/1999 .....	65
3.2.9 Standar kinerja operasional Bandar Udara .....	68
3.2.10 Flight schedule Bandar Udara Husein Sastranegara.....	71

3.3 Konsep dan operasionalisasi variable .....	73
3.3.1 konsep .....	73
3.3.2 operasionalisasi variabel .....	73
3.4 Algoritma penelitian .....	75
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Flow process Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) .....	76
4.1.1 Tata letak Bandara Husein Sastra Negara dalam PJP2U .....	77
4.1.2 Kegiatan security / screening check point .....	78
4.1.3 Kegiatan Check In Counter .....	84
4.1.4 Kegiatan security / screening check point II .....	93
4.1.5 Kegiatan Boarding menuju pesawat keberangkatan .....	99
4.1.5.1 Prosedur pelayanan boarding .....	99
4.1.5.2 Aktivitas boarding .....	100
4.1.6 Prosedur kedatangan penumpang di Bandara .....	108
4.1.7 Kegiatan penumpang turun dari pesawat .....	109
4.1.8 Kegiatan pengambilan bagasi penumpang .....	116
4.2 Faktor – faktor penyebab simpangan waktu Work Standard dengan menggunakan diagram Fishbone analyze .....	122
4.2.1 Diagram sebab – akibat (fishbone analyze) .....	123
4.3 Perhitungan kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu siklus rata – rata .....	125
4.3.1 Perhitungan kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu normal .....	126

4.3.2	Perhitungan kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu normal total .....	127
4.3.3	Perhitungan kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu standar pekerjaan .....	127
4.3.4	Perhitungan kegiatan kedatangan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu rata – rata .....	128
4.3.5	Perhitungan kegiatan kedatangan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu normal .....	128
4.3.6	Perhitungan kegiatan kedatangan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu normal total .....	129
4.3.7	Perhitungan kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara menggunakan studi waktu standar pekerjaan .....	129
4.3.8	Perbandingan standar perusahaan dan hasil penelitian .....	130
4.3.9	Flow Process Chart yang optimal dalam kegiatan keberangkatan penumpang pesawat udara .....	131
4.3.10	Flow Process Chart yang optimal dalam kegiatan kedatangan penumpang pesawat udara .....	133
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	135
5.2	Saran .....	136
DAFTARPUSTAKA .....		137
LAMPIRAN .....		139

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh perhitungan select operation time (SOT) .....	28
Tabel 3.1 Data sisi darat Bandara .....	53
Tabel 3.2 Kapasitas sisi Bandara .....	53
Tabel 3.3 Fasilitas sisi udara .....	54
Tabel 3.4 Apron yang digunakan .....	54
Tabel 3.5 Taxiway yang digunakan .....	54
Tabel 3.6 Standar kinerja Operasional Bandar Udara.....	68
Tabel 3.7 Flight schedule Bandar Udara Husein Sastranegara.....	71
Tabel 3.8 Operasionalisasi variabel .....	73
Tabel 4.1 Hasil pengamatan security /screening check point I.....	79
Tabel 4.2 Hasil pengamatan check in counter .....	88
Tabel 4.3 Hasil pengamatan security /screening check point II.....	94
Tabel 4.4 Hasil pengamatan kegiatan boarding menuju pesawat .....	102
Tabel 4.5 Hasil pengamatan kegiatan kedatangan penumpang pesawat .....	110
Tabel 4.6 Hasil pengamatan kegiatan pengambilan bagasi penumpang .....	117
Tabel 4.7 Akar masalah dan saran perbaikan tidak optimalnya pada PJP2U .....	124
Tabel 4.8 Tabel pengamatan kegiatan keberangkatan penumpang rata-rata .....	125
Tabel 4.9 Tabel pengamatan kegiatan kedatangan penumpang rata-rata .....	128
Tabel 4.10 Perbandingan hasil penelitian keberangkatan penumpang .....	130
Tabel 4.11 Perbandingan hasil penelitian kedatangan penumpang .....	130

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data statistic pergerakan pesawat periode 2010 – 2014.....	3
Gambar 1.2 Bagan kerangka pemikiran.....	13
Gambar 3.1 Contoh flow process chart.....	42
Gambar 3.2 Diagram fish bone .....	43
Gambar 3.3 Flow chart penelitian.....	44
Gambar 3.4 Bandara Husein Sastranegara.....	45
Gambar 3.5 Layout Bandara Husein Sastranegara .....	48
Gambar 3.6 Lokasi Bandara Husein Sastranegara.....	50
Gambar 3.7 Struktur organisasi perusahaan .....	56
Gambar 3.8 Alur prosedur keberangkatan penumpang pesawat udara .....	61
Gambar 3.9 Alur prosedur kedatangan penumpang pesawat udara.....	64
Gambar 3.10 Algoritma penelitian.....	75
Gambar 4.1 Flow process chart pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) .....	76
Gambar4.2 Layout Bandara dalam PJP2U.....	77
Gambar 4.3 Diagram flow process chart security / screening check point I.....	83
Gambar 4.4 Diagram flow process chart check in counter.....	91
Gambar 4.5 Diagram flow process chart security / screening check point II.....	97
Gambar 4.6 Diagram flow process chart boarding penumpang.....	106
Gambar 4.7 Diagram flow process chart kedatangan penumpang.....	114
Gambar 4.8 Diagram flow process chart pengambilan bagasi penumpang .....	120
Gambar 4.9 Diagram tulang ikan (Fishbone) penyebab tidak optimanya PJP2U .....	122
Gambar 4.10 Grafik histogram factor penyebab dominan tidak optimalnya PJP2U .....	123
Gambar 4.11 Diagram flow process chart keberangkatan penumpang di Bandara .....	131
Gambar 4.12 Diagram flow process chart kedatangan penumpang di Bandara .....	133