

BAB III

METODE DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang bersifat deskriptif yaitu dengan mengadakan analisis terhadap perbandingan antara data yang diperoleh dari PT ANGKASA PURA II dengan pengetahuan teoritis yang berhubungan erat dengan masalah yang akan diteliti. Agar memberikan gambaran yang nyata dan jelas mengenai work standard yang digunakan oleh PT ANGKASA PURA II serta untuk menganalisa dan mencari standard yang lebih baik.

3.1.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk bahan penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi / penelitian lapangan : penulis melakukan study lapangan yaitu melihat langsung jalannya proses kegiatan operasi pelayanan Bandar Udara di Bandara Husein Sastranegara tersebut. Dalam proses pelaksanaan pekerjaan diamati sedemikian rupa untuk mengetahui apakah proses kegiatan di Bandara Husein Sastranegara tentang pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) dapat berjalan dengan optimal atau tidak dan hambatan apa yang timbul dalam rangka pelaksanaan Work Standard di Bandar Udara Husein Sastranegara.

2. Wawancara : Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dan terlibat dengan penelitian yang ada dalam perusahaan tersebut.

3. Diskusi

Untuk menambah pemahaman terhadap work standard , semua fakta dan data yang penulis peroleh dikumpulkan dan diskusikan dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dengan kegiatan operasional PT ANGKASA PURA II (persero)

4. Jenis dan sumber data

Data yang dibutuhkan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari kenyataan perusahaan melalui obersvasi, dan data sekunder data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

3.1.2 Metode Analisa Data

a. **Flow Process Chart** : merupakan gambaran skematik/diagram yang menunjukkan seluruh langkah dalam suatu proses dan menunjukkan bagaimana langkah itu saling mengadakan interaksi satu sama lain. Setiap orang yang bertanggung jawab untuk memperbaiki suatu proses haruslah mengetahui seluruh langkah dalam proses tersebut. Flow Process Chart yang menunjukkan langkah-langkah secara garis besar disebut Macro Flow Process Chart sedangkan yang menunjukkan secara lebih rinci disebut Mini Flow Process Chart dan yang paling rinci disebut Micro Flow Process Chart yang lazim digunakan oleh tingkat pelaksana bawahan. Ada beberapa cara untuk menggambarkan Flow Process

Chart dengan berbagai simbol yang digunakannya. Flow process chart merinci proses kedalam unsur- unsur dan simbol – simbol , contohnya pada gambar 3.1 :

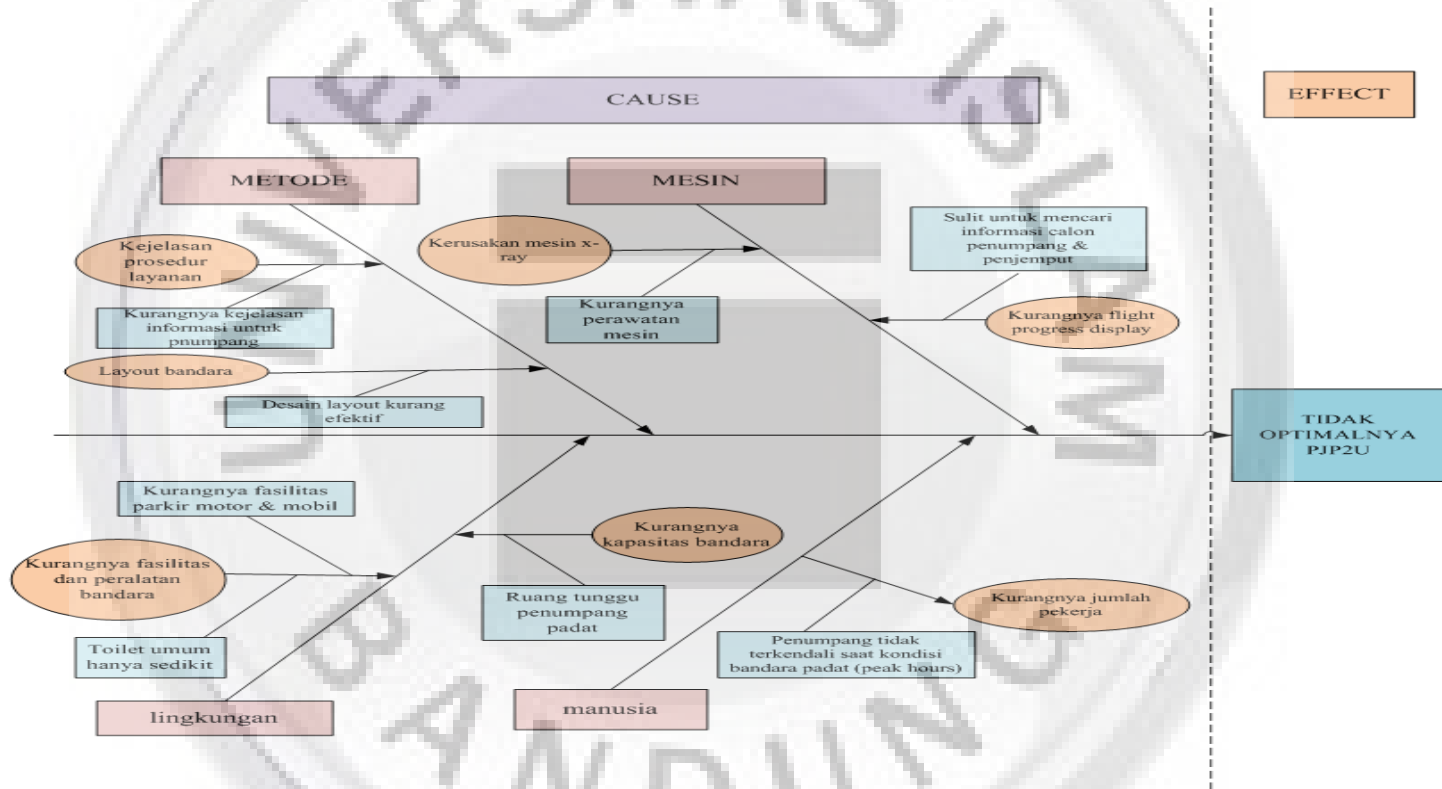
CHART SYMBOLS					PROCESS DESCRIPTION
●	→	■	⌒	▼	kegiatan pemeriksaan x-ray bagasi (security check poin I)
●	→	■	⌒	▼	kegiatan penumpang proses check in counter
●	→	■	⌒	▼	kegiatan pemeriksaan barcode passanger services charge
●	→	■	⌒	▼	kegiatan pemeriksaan x-ray cabin (security check point II)
●	→	■	⌒	▼	penumpang menunggu boarding di ruang tunggu
●	→	■	⌒	▼	kegiatan penumpang boarding menuju pesawat

Gambar figur 3.1 Contoh flow process chart

Keterangan gambar :

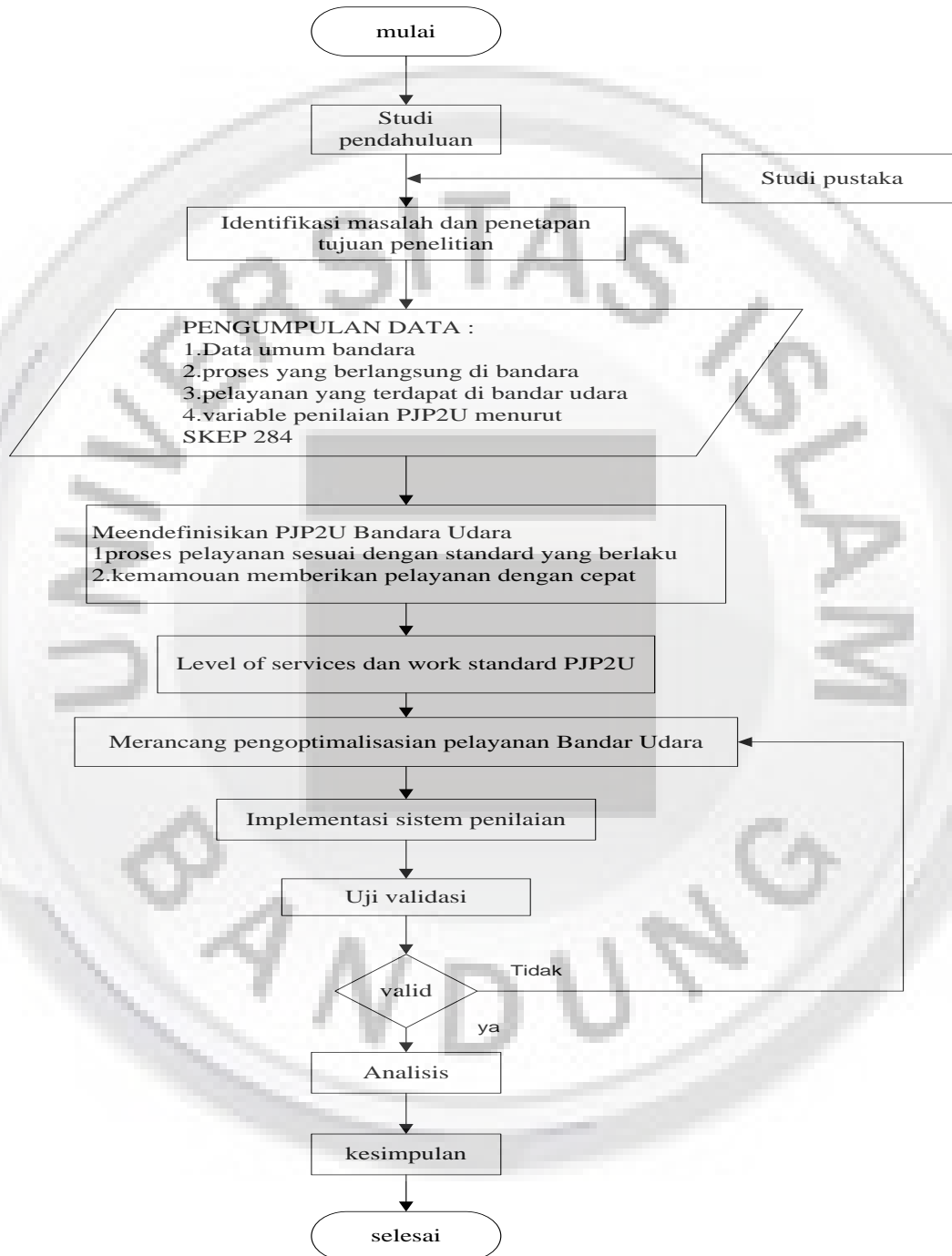
1. ● = OPERATION (operasi) atau Elimination.
menandakan langkah- langkah utama dalam suatu proses atau tata cara sedang diproses. Untuk mencari proses-proses/aktivitas yang tidak mempunyai tambahan nilai (Non Value Added).
2. ▼ = STORAGE (penyimpanan) atau Combination
menandakan suatu tempat penyimpanan , atau Combination Mencari kombinasi aktivitas/proses yang bertujuan untuk meringkas proses tersebut
3. ■ = INSFECTION (pemeriksaan)
menandakan suatu kegiatan pemeriksaan
4. → = TRANSPORT (transportasi)
menandakan gerak perpindahan atau perlengkapan dari satu tempat ketempat lain
5. ⌒ = DELAY (penundaan)
Menandakan terhentinya urutan , peristiwa, misalnya pekerjaan menunggu antara dua operasi berurutan

b. Fish Bone Diagram (diagram tulang ikan) : adalah suatu diagram yang dapat difungsikan untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah, oleh karena fungsinya tersebut,diagram fishbone sering disebut juga cause and effect diagram. Berikut contoh fish bone diagram :



Gambar 3.2 diagram fish bone

3.1.3 Metodologi Penelitian



Gambar 3.3 flowchart penelitian

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT ANGKASA PURA II Bandar Udara Husein Sastranegara yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) studi kasus pada divisi operasional PT ANGKASA PURA II (persero), jalan pajajaran no:156 bandara husein sastranegara – bandung 40174 jawa barat
ein sastranegara – bandung 40174 jawa barat



Gambar 3.4 Bandara Husein Sastranegara Bandung

Visi PT NGKASA PURA II (persero) :

Menjadi pengelola bandar udara kelas dunia yang terkemuka dan profesional.

Misi PT NGKASA PURA II (persero) :

- a. Mengelola jasa bandar udara kelas dunia dengan mengutamakan tingkat keselamatan, keamanan, dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Mengembangkan SDM dan budaya Perusahaan yang berkinerja tinggi dengan menerapkan sistem manajemen kelas dunia

- c. Mengoptimalkan strategi pertumbuhan bisnis secara menguntungkan untuk meningkatkan nilai pemegang saham serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pemangku kepentingan lainnya
- d. Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra usaha dan mitra kerja serta mengembangkan secara sinergis dalam pengelolaan jasa bandar udara
- e. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi masyarakat dan lingkungan

3.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Pembangunan & Penamaan :

Pada awalnya lapangan terbang Husein Sastranegara, merupakan lapangan terbang peninggalan Pemerintah Hindia Belanda (sebelum PD II) dengan sebutan Lapangan Terbang Andir yaitu suatu nama lokasi/daerah dimana lapangan terbang tersebut berada.

Nama Husein Sastranegara diambil dari nama seorang penerbang militer (TNI AU) yang telah gugur pada saat latihan terbang di Yogyakarta tanggal 26 September 1946. Pada masa penjajahan Jepang daerah tersebut dijadikan basis Angkatan Udara Kekaisaran Jepang.

Pada tahun 1974 mulai dilakukan kegiatan pelayanan lalu lintas dan angkutan udara komersial secara resmi yaitu dengan berdirinya kantor Perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan nama Stasiun Udara Husein sastranegara Bandung untuk kepentingan kegiatan penerbangan komersial sipil.

Selanjutnya pada tahun 1983 berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 68/HK 207/PHB-83 tanggal 19 Pebruari 1983 klasifikasi Pelabuhan Udara ditingkatkan dari kelas III mejadi klas II. Pada Tahun 1994 dilaksanakan Pengalihan Pengelolaan Bandar Udara dari Dephub kepada PT Angkasa Pura II sesuai PP RI Nomor 26 Thn 1994 tanggal 30 Agustus 1994 tentang Penambahan Penyertaan modal Negara RI ke dalam Modal sahan PT Angkasa Pura II.

3.2.2 Lokasi Dan Akseibilitas

Bandar udara Husein Sastranegara memiliki kawasan keselamatan operasi penerbangan (KKOP) Bandar Udara yang meliputi 3 wilayah kabupaten kota yang bersebelahan yaitu kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi secara administratif Bandar Udara Husein Sastranegara terletak di kecamatan Cicendo kota Bandung yang menempati daerah seluas 145 hektar dengan alat produksi Bandar Udara diantaranya :

a. Runway :

1. Jumlah : 1 Runway
- Designion : 11-29
- Luas : 2220 x 45 M
- PCN : 50 FDXT (Setelah Overlay)
- RESA : 90 x 45 M (Runway 11)
90 x 45 M (Runway 29)

b. Apron :

Luas : 39.147 M2

Kapasitas : 8 Parking Stand (7 Sipil, 1 Militer)

Taxiway : Taxiway C (4.192 M2, PCN 50, Flexible & Rigid)

Taxiway D (2.727 M2, PCN 50, Rigid)

C. Penggunaan lahan Bandara



Gambar 3.5 layout Bandara Husein Sastranegara

Sumber : PT Angkasa Pura II (persero)

a. Terminal : Terletak di lantai 1 dan lantai 2 Bandara Husein Sastranegara, Bandung. Luas terminal 2.133 M2 dengan kapasitas daya tampung sebanyak 903 Orang. Adapun jumlah pergerakan jumlah penumpang per bulan Agustus tahun 2013 mencapai angka 1.772627 pax.

b. Perkantoran : Terletak di lantai 3 bandara husein sastranegara dengan luas 955 M2 yang berfungsi untuk menunjang kegiatan administrasi operasional bandara.

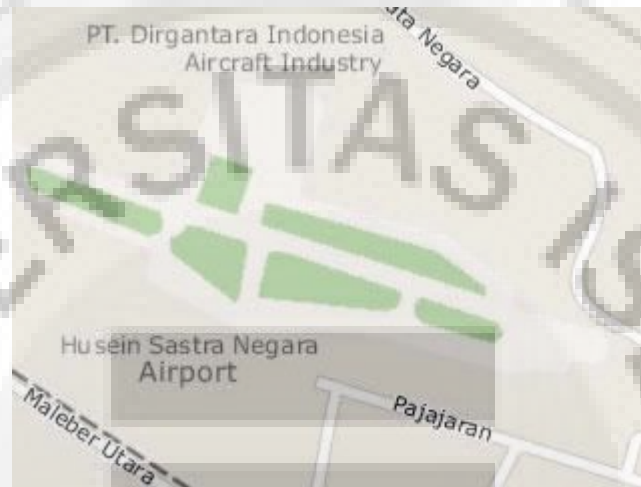
Lahan Parkir : Pengelolaan lahan parkir dipegang oleh PRIMKOPAU (Koperasi TNI-AU), dimana PT Angkasa Pura II (Persero) tidak memiliki kewenangan terhadap pengelolaan lahan dan manajemen dari lahan parkir. Adapun tariff parkir yang berlaku untuk kendaraan roda empat yaitu Rp. 3.000 per jam dan Rp. 2.000 per jam untuk kendaraan roda dua.

c. PK-PPK : Fungsi dari kantor PK-PPK selain sebagai tempat standby personil PK – PPK, juga sebagai tempat penyimpanan equipment dan kendaraan penunjang PK-PPK didalam menjalankan tugasnya.

Kargo Agent : Mengelola pengiriman barang yang akan diangkut dengan pesawat udara, mulai dari pengecekan berat barang, pemberlakuan tariff kargo, hingga transferring kargo ke airlines.

Secara geografis Bandar Udara Husein Sastranegara terletak pada koodinat 06° 54' lintang selatan dan 107 ° 35' Bujur Timur , pada ketinggian 2.430 ft (740.664 m) di atas permukaan laut untuk mencapai bandara husein tersebut, ada beberapa rute yang dapat digunakan,diantaranya :

1. Rute 1 : Jl.Pajajaran
2. Rute 2 : Jl.Pajajaran – Jl.Abdul Rahman Saleh – Jl.Nurtanio Utara
3. Rute 3 : Jl.Dr.Djunjunan – Jl.Sukawana Baru – Jl.LMU Suparmin – Jl.pajajaran



Gambar 3.6 Peta lokasi Bandar Udara Husein Sastranegara

Sumber : google maps

3.2.3 Status kelas dan Pengelolaan

Fungsi Bandara udara adalah merupakan tempat lepas landas, mendarat pesawat udara, dan pergerakan di darat pesawat udara. Disamping itu Bandar udara merupakan simpul dari system transportasi udara. Perencanaan, pembangunan dan pengoperasian suatu Bandar udara harus memenuhi ketentuan keselamatan penerbangan yang secara internasional tercantum dalam annex 14 convention on international civil aviation (Vol I : Aerodrome dan Vol : II : Ketentuan ini diadopsi dalam ketentuan nasional berupa keputusan menteri perhubungan no. 47

thn 2002 tentang sertifikasi operasi Bandar udara dan keputusan direktur jendral perhubungan udara terkait lainnya.

Pengoperasian Bandar udara sesuai ketentuan keselamatan penerbangan dimaksudkan untuk menjamin keselamatan pengoperasian pesawat udara. Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggara Bandar udara mempunyai kewajiban, sesuai ketentuan dalam CASR (Civil Aviation Safety Regulation) 139 : Aerodrome, yaitu:

1. Memenuhi standar dan ketentuan terkait pengoperasian Bandar udara, termasuk arahan ditjen perhubungan udara yang disampaikan secara tertulis.
2. Memperkerjakan personil pengoperasian Bandar udara yang memiliki kualifikasi/kompetensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dalam jumlah yang memadai.
3. Menjamin Bandar udara (aerodrome) dioperasikan dan dipelihara dengan tingkat perhatian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Mengoperasikan dan memelihara Bandar udar sesuai dengan prosedur yang terdapat dalam Aerodrome Manual.

Organisasi dan Tata Kerja Bandara Husein Sastranegara Bandung diatur dalam beberapa keputusan Menteri Perhubungan yaitu : Tanggal 8 Maret 1978 SK Menhub Organisasi dan Tata Kerja Bandara No.KM.05/OT/PHB-78 tentang susunan organisasi dan tata pelabuhan udara dan semua operasi keselamatan penerbangan bahwa klasifikasi bandara terdiri dari kelas I, II, dan III.

Tanggal 19 februari 1983 SK Menhub No. KM 68/HK/207?PHB-83, tentang penyempurnaan kelas dan pembentukan atau perombakan pelabuhan udara

dilingkungan Direktorat Sentral Perhubungan Udara, bahwa klasifikasi Bandara terdiri dari kelas I, II, III, IV dan kelas V.

Penyempurnaan Bahwa Bandara Husein Sastranegara Bandung sebagai Bandara Kelas III menjadi kelas II. KM 64 Tahun 1998. Bahwa semula Bandara Husein Sastranegara Bandung UPT Kanwil II Ditjen Hubud dirubah menjadi UPT Kanwil X Dephub Propinsi Jawa Barat. Sesuai dengan kesepakatan bersama antar Menhamkam, Menhub, dan Menkeu, bahwa wewenang dan tanggung jawab operasional ada pada Komandan Pangkalan Udara Husein Sastranegara.

Tahun 1994 dengan dasar serah terima Operasional Ditjen Perhubungan udara ke PT (persero) Angkasa Pura II, bahwa pengoperasian Bandara Husein Sastranegara diserahkan ke PT Angkasa Pura II. Tahun 1976-1989 penggunaan terminal milik TNI-AU Lanud Husein Sastranegara.

Berdasarkan fungsi Bandar udara di atas maka Bandar Udara Husein Sastranegara ini adalah termasuk bandara Internasional. dimana Bandar Udara ini termasuk kelas II yang melayani penumpang dengan jumlah sedang dan lingkup teknis fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP-PK) bandara husein termasuk bandara kelas VI. standar ini meliputi acuan, definisi, istilah, kategori bandar udara untuk Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK), jenis dan persyaratan kendaraan PKP-PK, jenis dan persyaratan bahan pemadam, pakaian pelindung keselamatan kerja dan peralatan bantu pernapasan untuk PKP-PK di bandar udara. Dengan acuan normatif Annex 14 tentang Aerodrome.

Document ICAO Doc. 9137.AN/898 Part 1 tentang Rescue and fire fighting.

3.2.4 Fasilitas Bandar Udara

A. Fasilitas sisi darat

DATA SISI DARAT	
KETERANGAN	JUMLAH (M2)
Luas bangunan bandara	5.000
Luas lantai 1	3.000
Luas lantai 2	1.500
Luas lantai 3	500
Luas area terminal	2.113
Luas area komersial	469
Luas perkantoran	955
Luas area cargo (milik TNI AU)	100
Luas area parker (milik TNI AU)	10.000

3.1 Tabel data sisi darat

B. Data kapasitas sisi darat

DATA SISI DARAT						
LUAS BANGUNAN		AREA TERMINAL PENUMPANG (M2)		KAPASITAS DAYA TAMPUNG TERMINAL (PAX)	JUMLAH PENUMPANG SAAT PEAK HOUR SAAT INI (2013)	JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN (2013)
LT.1	3000	CURBE SIDE	341	195		
LT.2	1.500	CHECK IN	371	212		
LT.3	500	DOM.DEP	416.32	238		
		INT.DEP	335.98	192		
		DOM.ARR	167.24	96		
		INT.ARR	290.24	166		
TOTAL	5.000		1.922	903	982	1.800.000

3.2 Tabel kapasitas sisi darat

C.Fasilitas sisi udara

RUN WAY	
Arah	11/29
panjang	2220 m
Lebar	45 m
Jenis perkerasan	Flexible
Kekuatan	PCN 50
Pesawat terbesar	A320, B 800 NG
Resa	150 x 90 (Rw 11)
	150 x 60 (Rw 29)

3.3 Tabel fasilitas sisi udara

APRON YANG DIGUNAKAN BANDARA	
Apron C-D	
Luas	39147 m ²
Lebar rata-rata	75
Panjang rata-rata	476
Jenis perkerasan	Flexible dan rigid
Kapasitas apron	8 parking stand nose out
Kekuatan PCN	50

3.4 tabel apron yang digunakan

TAXIWAY YANG DIGUNAKAN BANDARA	
Taxiway C	
Luas	4192
Lebar rata – rata	24 m
Panjang rata – rata	138 m
Jenis perkerasan	Flexible dan rigid
Kekuatan PCN	50
Taxiway D	
Luas	2727
Lebar rata-rata	23m
Panjang rata – rata	67m
Jenis perkerasan	Flexible
Kekuatan PCN	50

3.5 tabel taxiway yang digunakan

3.2.5 Struktur organisasi PT ANGKASA PURA II (persero)

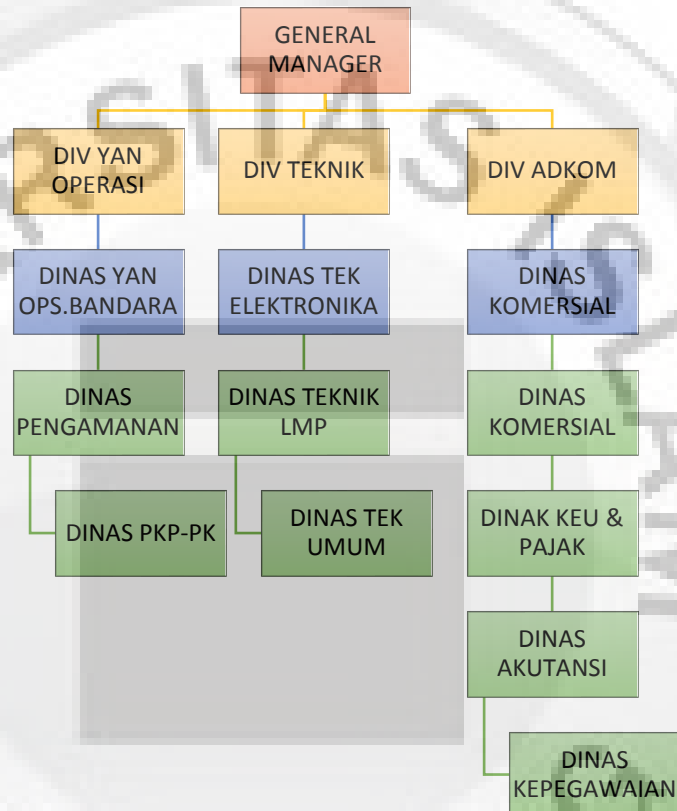
Struktur organisasi yang tepat adalah yang menggambaran dengan jelas tanggung jawab dari setiap bagan, sehingga manajemen dapat mengetahui dan mengukur kinerja setiap karyawan dalam lingkungan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dengan demikian perusahaan perlu membuat uraian tugas dan wewenang yang jelas bagi tiap individu (pimpinan hingga pelaksana) yang terlibat dalam perusahaan

Struktur organisasai PT ANGKASA PURA II (persero) merupakan bentuk organisasi structural dan staf. Direktur utama sebagai pimpinan tertinggi, memberikan dan melimpahkan wewenang secara vertical kepada bawahannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing sedangkan untuk pelaksanaannya direktur utama dibantu oleh beberapa staf.

Prosedur dan tata kerja sangatlah penting sebagai salah satu disiplin dalam menentukan daya kerja, karena prosedur sebagai pengikat integral personil dalam peralatan dan fasilitasnya dalam rangkaian tata kerja untuk mencapai tujuan kerjanya.

Tata kerja sebagai cara kerja yang harus diikuti mendekatkan antara kemampuan manusia dengan kemampuan fasilitas peralatan dalam mengasilkan daya kerja yang sepadan, maka peningkatan dan pengembangan prosedur dan tata kerja akan membantu banyak dalam rangka peningkatan daya kerja.

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Gambar 3.7 struktur organisasi perusahaan

3.2.6 Deskripsi Jabatan

Direksi PT (persero) Angkasa Pura II yang selanjutnya disebut Direksi melakukan pembinaan terhadap kantor cabang sesuai dengan kewenangannya. Kantor Cabang mempunyai tugas menyelenggarakan usaha jasa ke Bandar Udara dalam arti seluas-luasnya dan usaha lain yang bersangkutan sesuai dengan pedoman dan kebijakan yang digariskan direksi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut kantor cabang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyediaan, pengelolaan, pengusahaan dan pelayanan kebandarudaraan.
- b. Penyediaan, pengelolaan dan pengusahaan bidang usaha lain yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandarudaraan.

Susunan organisasi kantor cabang terdiri dari :

1. Kepala Cabang
2. Divisi Operasi
3. Divisi Teknik
4. Divisi Administrasi dan Komersial

a. Divisi Operasi

Divisi operasi mempunyai tugas menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pelaksanaan operasi lalu lintas udara, bantuan operasi penerbangan, operasi darat, pengamanan dan penertiban bandara, pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran serta bantuan keselamatan gawat darurat medic.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Divisi Operasi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan operasi lalu lintas udara.
2. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan operasi darat.
3. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengamanan dan penertiban serta kegiatan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran serta bantuan keselamatan gawat darurat medic.

Divisi Operasi terdiri dari :

1. Dinas operasi lalu lintas udara : Mempunyai tugas dan melaksanakan pemanduan lalu lintas udara di bandara dan sekitarnya, di dalam wilayah pendekatan dan wilayah udara yang di control, pelayanan penerbangan aernautika di bandara, pelayanan komunikasi penerbangan dan bantuan operasi penerbangan di dalam wilayah yang menjadi tanggung jawab.

2. Dinas Operasi Darat : Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan peraturan ketertiban dan kelancaran pelayanan sisi udara (airside), terminal dan fasilitasnya, pelayanan penerangan dan komunikasi umum yang berhubungan dengan penerbangan dan pariwisata untuk pemakai jasa bandara, sistem operasi bandara serta kegiatan sisi darat (landside) termasuk pelayanan angkutan darat.

3. dinas Keamanan, dan PKP-PK : Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengamanan umum dan penertiban di lingkungan kerja bandara dan.

4. Melaksanakan kegiatan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman serta penanggulangan keadaan gawat darurat medic di lingkungan kerja bandara dan sekitarnya.

b. Divisi Teknik

Divisi teknik mempunyai tugas menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik umum, teknik listrik/ peralatan dan teknik elektronika serta melaksanakan dan membantu pembangunan fasilitas teknik sesuai pelimpahan wewenang yang diberikan oleh direksi.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, divisi teknik mempunyai fungsi :

1. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik umum.
2. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik listrik dan perlatan.
3. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas elektronik.
4. melaksanakan dan membantu pembangunan/ investasi fasilitas- fasilitas teknik.

Divisi Teknik terdiri dari :

1. Divisi Teknik Umum : Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian fasilitas teknik umum, pemeliharaan dan perbaikan bangunan, landasan jalan, dan tata lingkungan.
2. Divisi Teknik Listrik dan Peralatan : Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik listrik, mekanikal, air, perbengkelan dan alat-alat besar.
3. Dinas Teknik Elektronika : Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik telekomunikasi penerbangan, navigasi udara, radar, komputer dan elektronika bandara.

c. Divisi Administrasi dan Komersial

Divisi Administrasi dan Komersila mempunyai tugas menyiapkan tugas dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan

keuangan dan pengelolaan komersial, baik dibidang aeronautika maupun usaha-usaha lainnya yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandar udaraan.

1. untuk menyelenggarakan tugas tersebut, divisi administrasi dan komersial mempunyai fungsi : Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan ketata usahaan, kerumah tanggan, administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai serta administrasi perlengkapan dan perundangan.

2. penyiapan pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan, anggaran dan administrasi.

Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan usaha komersial yang meliputi bidang usaha pendapatan aeronautika dan non aeronautika serta usaha lain yang mempunyai hubungan dengan jasa kebandar udaraan.

d. Divisi Administrasi dan Komersial terdiri dari :

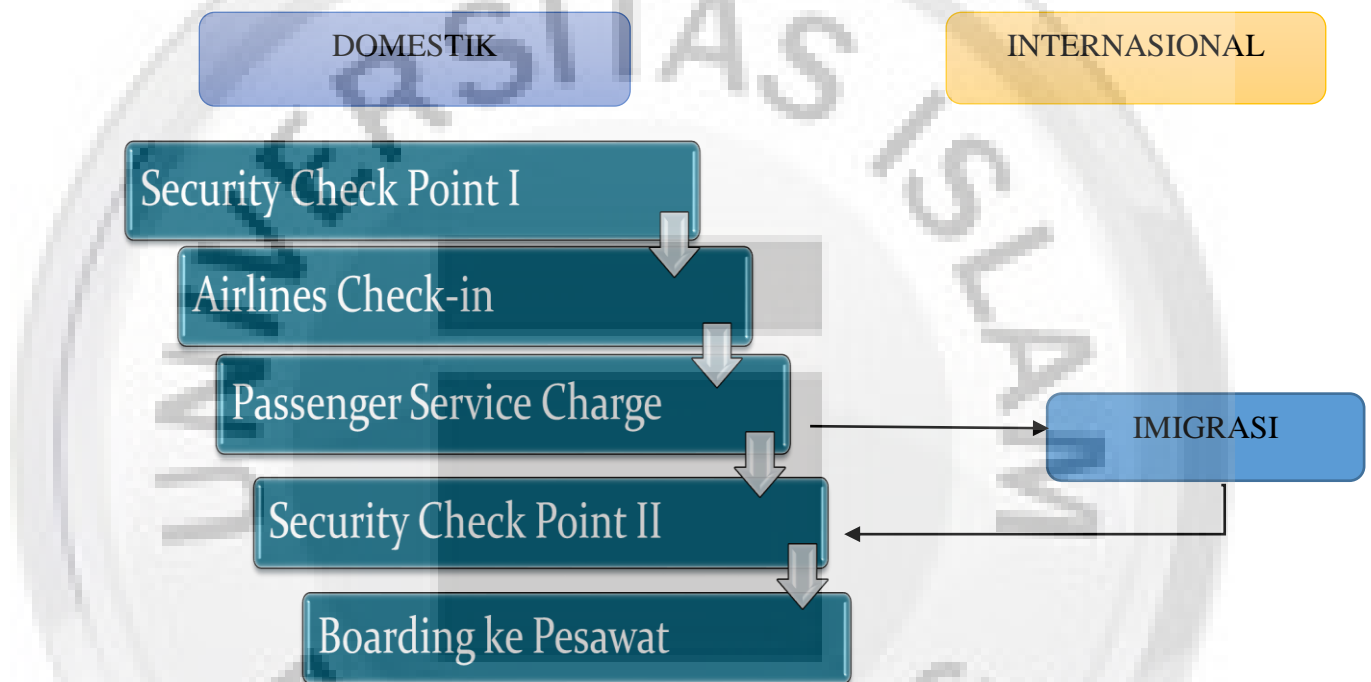
1. Dinas Administrasi Umum : Mempunyai tugas menyiapkan dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan, kerumah tanggan, kehumasan, pengumpulan data dan laporan, pembuatan ikatan kerja, administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai, serta administrasi perlengkapan, perundangan dan pengadaan.

2. Dinas Keuangan : Mempunyai tugas penyiapan dan melaksanakan kegiatan administrasi keuangan dan anggaran akuntansi.

3. Dinas Komersial : Mempunyai tugas menyiapkan pengembangan dan melaksanakan kegiatan komersial yang meliputi penagihan (invoicing) pungutan bidang usaha pendapatan aeronautika, pendapatan non aeronautika

serta bidang usaha lain yang berhubungan dengan usaha jasa kebandar udaraan.

3.2.7 Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang



Gambar 3.8 Alur prosedur keberangkatan penumpang pesawat udara

A. PROSEDUR KEBERANGKATAN PENUMPANG

Setiap perusahaan penerbangan harus menginformasikan perkiraan waktu berangkat (estimated time of departure / ETD) dan perkiraan waktu tiba/datang (estimated time of arrival / ETA) yang harus tercantum di dalam time table, reservation maupun monitor / display sign board di bandara sehingga calon penumpang bisa mempersiapkan dirinya.

Perlu juga di ketahui karakteristik dan bagaimana perlakuan terhadap penumpang, sebagaimana di ketahui bahwa penumpang adalah seseorang yang menggunakan jasa angkutan udara dengan membayar sejumlah uang untuk maksud tersebut dan kepadanya di berikan tanda bukti berupa tiket yang sah di luar pilot dan cabin crew.

Kewajiban perusahaan penerbangan adalah mengangkut dan melayani penumpang tersebut sesuai perjanjian berupa tiket dengan sebaik-baiknya

A. Security Check Point

Ketika kita mulai masuk terminal suatu bandara maka yang akan dihadapi pertama kali adalah Security Check Point, yaitu tempat pemeriksaan penumpang pesawat beserta bawaan baik bagasi maupun kabin. Pemeriksaan barang bawaan akan melalui peralatan xray sedangkan untuk orangnya akan melewati Walk Through Metal Detector. Berikut ini hal-hal panduan di area Security Check Point:

Siapkan dokumen anda sebagai berikut:

- a. Tiket sesuai tanggal keberangkatan
- b. Kartu Identitas

Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui x-ray. Untuk memperlancar pemeriksaan, seluruh benda logam seperti Handphone, Kunci, dsb agar dilaporkan dan diperiksa melalui x-ray. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Through Metal Detector (WTMD).

b. Check In Counter

Setelah melewati Area Security Check Point, maka kita akan menuju Area Check in Counter. Check In Counter yaitu tempat untuk melapor di masing masing Airline tentang keberangkatan kita. Dalam proses di Check in Counter kita akan menerima Boarding Pass dan sekaligus untuk menyerahkan barang bawaan yang dibagikan.

Berikut ini pandangan di Area Check In Counter

Siapkan dokumen anda sebagai berikut:

1. Tiket sesuai tanggal keberangkatan
2. Kartu Identitas

Antrilah pada check-in counter yang sesuai dengan nomor penerbangan anda. Untuk keselamatan penerbangan laporkan bagasi anda yang beratnya lebih dari 5kg, dan hanya diperkenankan membawa 1 bagasi yang beratnya kurang dari 5kg kedalam kabin pesawat.

c. Passenger Service Charge

Adalah biaya yang dibebankan oleh pengelola bandara kepada penumpang pesawat udara yang menggunakan pelayanan bandar udara yang bersangkutan karena ikut memanfaatkan jasa-jasa pelayanan dan penggunaan fasilitas terminal bandar udara tersebut.

Penyesuaian tarif PJP2U atau yang juga dikenal dengan Passenger Service Charge (PSC) ini telah melalui ketentuan yang diantaranya tercantum di UU Penerbangan No.1/2009, serta dilakukan seiring dengan peningkatan pelayanan sebuah bandara.

d. Pemeriksaan Imigrasi : Siapkan dokumen perjalanan Anda seperti Boarding pass dan Passport

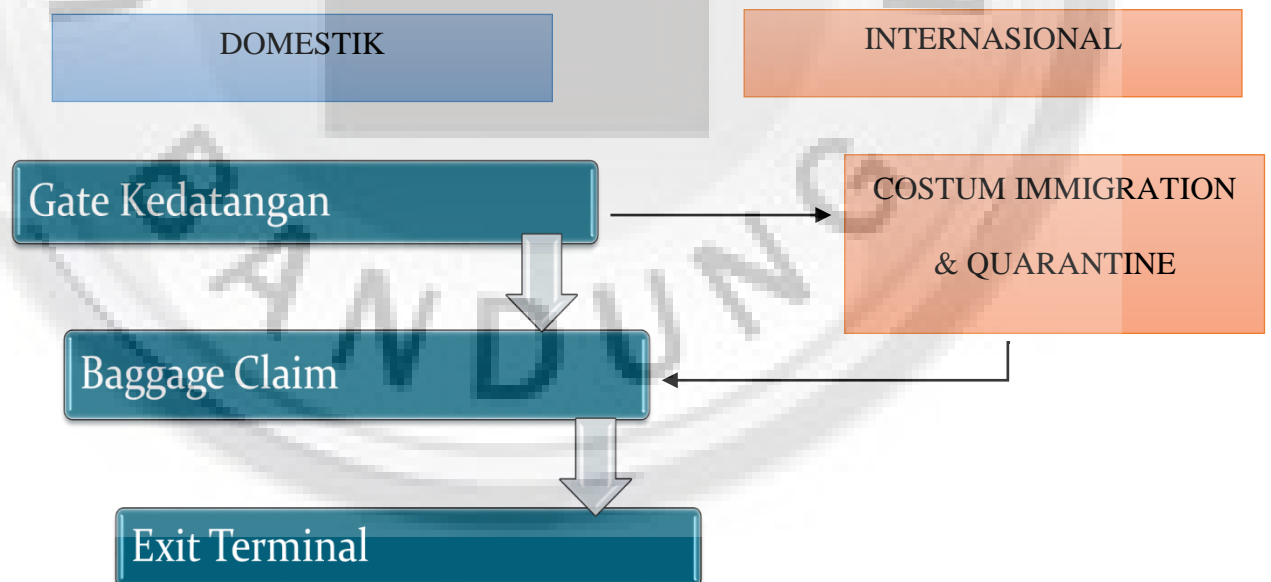
e. Security Check point II :

1. Prosedur ini sama dengan prosedur pada SCP1
2. Penumpang tidak diperkenankan membawa barang bawaan yang termasuk kategori LAGs (Liquids, Aerosols dan Gels) lebih dari 1.000 ml (lihat prosedur LAGs)

f. Boarding

Setelah melaporkan keberangkatan Anda di meja pelaporan, Anda dapat menunggu waktu keberangkatan di Ruang Keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada Boarding Pass.

B. PROSEDUR KEDATANGAN PENUMPANG :



Gambar 3.9 Alur prosedur kedatangan penumpang pesawat udara

Di bandingkan dengan prosedur keberangkatan penumpang, prosedur kedatangan penumpang lebih singkat dan sederhana. Namun demikian, persiapan dan pelayanan terhadap kedatangan penumpang tidak boleh berkurang ataupun sekedar-saja, tetap harus di berikan layanan yang prima.

Prosedur petugas di bagian kedatangan atau Arrival haruslah sebagai berikut :

1. Petugas di bagian kedatangan pesawat/penumpang haruslah mengetahui jam-jam kedatangan pesawat (ETA = Estimated Time Arrival), sehingga bisa mempersiapkan diri.
2. Mereka juga harus mengetahui apakah ada penumpang yang transit, yang ditansfer, dan yang turun di tujuan akhir.
3. Penumpang yang akan transit akan diberi transit card. Penumpang yang di transfer / transit atau pindah pesawat akan segera dibantu sehubungan dengan tempat duduk, bagasi.
4. Dan bagi mereka yang sampai ditujuan akhir, akan dibimbing ke bagian imigrasi untuk pemeriksaan paspor, visa (untuk kedatangan internasional).
5. Mengarahkan penumpang ketempat pengambilan bagasi.
6. Jika ada bagasi yang hilang atau rusak, penumpang dipersilahkan ke bagian lost & found untuk melaporkan kejadian.

3.2.8 Level Of Services SKEP.284/X/1999

Menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara nomor : SKEP.284/X/1999, tanggal 22 oktober 1999, tentang Standar kinerja Operasional

Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan, Tingkat Pelayanan (level of service) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan.

Standar kinerja operasional Bandar Udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (level of service).

a. Persyaratan : mengajukan kepada

1. UU RI Nomor 15 tentang penerbangan
2. International Civil Aviation Organization (ICAO)
 - a. ANNEXES 1 S/D XVIII
 - b. DOCUMENTS
3. Civil Aviation safety Regulation (CASR) /peraturan keselamatan penerbangan sipil (PKPS)
4. Federal Aviation Administration Regulation (FAA)
5. Peraturan pemerintah
6. SK Menteri Perhubungan
7. SKEP Dirjen Perhubungan Udara
8. SK Direksi PT (persero) Angkasa Pura II
9. Peraturan Daerah / SK Gubernur KDH Tk.I.

- b. Prosedur : prosedur pelayanan dilaksanakan dengan mengacu kepada peraturan yang berlaku dengan prinsip dasar untuk kelancaran, ketertiban, dan keamanan serta keselamatan penerbangan.
- c. Tarif : tarif berdasarkan
1. SK Menteri Perhubungan
 2. SK Direksi PT (persero) Angkasa Pura
- d. Waktu penyelesaian : disesuaikan dengan bentuk pelayanan yang diberikan dengan prinsip cepat, tepat dan aman untuk keselamatan penerbangan dan kepuasan pemakai jasa Bandar Udara

Catatan :

1. Peraturan pemerintah Nomor 20 Tahun 1984 tentang pendirian Perusahaan Umum Pelabuhan Udara Internasional Jakarta – Cengkareng .
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1992 tentang Perubahan Status Hukum menjadi PT (persero) Angkasa Pura II.
3. SK Menteri Keuangan Nomor 5.33/MK/016/94 tentang penyetoran modal pemerintah ke PT (Persero) Angkasa Pura II.
4. SK Menteri Perhubungan Nomor A.278/AU.001/SKJ/94 tentang pengelolaan Bandar Udara Simpangtiga Pekanbaru, Bandar Udara Tabing, Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung dan Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh oleh PT (Persero) Angkasa Pura II.
5. Keputusan Direksi PT (persero) Angkasa Pura II nomor Kep 539/OM.00/AP.II-94 tentang Organisasi dan tata kerja kantor cabang .

3.2.9 STANDAR KINERJA OPERASIONAL BANDAR UDARA YANG TERKAIT PELAYANAN (LEVEL OF SERVICE)

NO	JENIS PELAYANAN	FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN	BENTUK PELAYANAN	INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN	TOLAK UKUR	SKALA NILAI	BOBOT	KET
1	PJP2U	Pelayanan terminal penumpang -keselamatan -keamanan -kelancaran	pelayanan check in	Waktu menunggu	< 20',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.05	Dilayani oleh instansi lain (perusahaan angkutan udara)
				Waktu proses	< 2'30',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.05	
			Pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	Kondisi normal	< 3',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.10	
				Kondisi khusus	< 8',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.15	
			Imigrasi keberangkatan	Waktu menunggu	< 15',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.03	Dilayani oleh instansi lain (ditjen imigrasi)
				Waktu proses	<2',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.02	
			Imigrasi kedatangan	Waktu menunggu	<15',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.03	

				Waktu proses	<2',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.02	
			Pelayanan bea cukai	Waktu menunggu	<20',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.03	Dilayani oleh instansi lain (ditjen bea cukai)
				Waktu proses	<10',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.02	
			Penyerahan bagasi	Bagasi pertama	<20',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.04	
				Bagasi terakhir	<30',90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.06	
		Kenyamanan	Kapasitas terminal	Luas ruang per penumpang pada jam sibuk	Sesuai standar 90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.06	Sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh ditjen hubud
			Kesejukan ruang terminal	Suhu ruang dalam terminal	23-27°C,90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.06	
			Ruang terminal yang bersih	Kebersihan terminal	90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.07	Dinilai dari kesiapan peralatan untuk memberikan pelayanan

			Kemudahan bagi penumpang untuk mengangkut bagasinya	Jumlah trolies	6 trolies per 10 penumpang , 90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.07	
			Pelayanan informasi : a.public information system	Services ability	90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.03	
			b.public address system	Services ability	90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.03	
			c.flight progress display	Services ability	90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.02	
			Tersediannya fasilitas umum	Services ability	90%	80%-100%=baik=1,0 60%-79%=cukup=0,9 >60%=kurang=0,8	0.02	Dinilai dari kesiapan fasilitas untuk memberikan pelayanan

Tabel 3.6 Standar kinerja operasional Bandar Udara (level of service)

3.2.10 Flight Schedule Bandar Udara Husein Sastranegara

DEPARTURE												
NO	AIRLINES	FLIGHT NO	TYPE A/C	DEST	STD	OPERATIONS						
						MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	AIRASIA	QZ 7912	A320	DENPASAR	05.40	√	√	√	√	√	√	√
2	EXPRESS AIR	XN739	B733	PADANG	06.30	√	√	√	√	√	√	√
3	SUSI AIR	SQS 231	C208B	HLP	06.30		√			√	√	√
4	AIRASIA	QZ 7581	A320	PEKANBARU	06.50	√	√	√	√	√	√	√
5	LION AIR	JT 918	B 738	SURABAYA	06.10	√	√	√	√	√	√	√
6	AIR ASIA	QZ 7986	A 320	KNO	08.00	√	√	√	√	√	√	√
7	WINGS AIR	IW 1905	ATR	SOLO	08.35	√	√	√	√	√	√	√
8	SUSI AIR	SQS 237	C208B	NUSAWIRU	08.40		√			√	√	
9	CITILINK	QG 926	A320	KNO	09.05	√	√	√	√	√	√	√
10	WINGS AIR	IW 2812	ATR72-500/60	JOGJAKARTA	09.10	√	√	√	√	√	√	√
11	CITILINK	QG 895	A320	MALANG	09.30	√	√	√				

12	LION AIR	JT 906	B738	KNO	10.15	√	√	√	√	√	√	√
13	AIR ASIA	GA 334	A320	PALEMBANG	09.50	√	√	√	√	√	√	√
14	LION AIR	JT 904	B738NG	DENPASAR	10.20	√	√	√	√	√	√	√
15	AIR ASIA	QZ 7632	A320	SURABAYA	11.05	√	√	√	√	√	√	√
16	LION AIR	JT 951	B738	BATAM	11.20	√	√	√	√	√	√	√
7218	LION AIR	JT 960	B738	DENPASAR	12.00	√	√	√	√	√	√	√
19	GARUDA INDONESIA	GA 334	B737	DENPASAR	12.35	√	√	√	√	√	√	√
20	GARUDA INDONESIA	GA 361	B738	SURABAYA	13.30	√	√	√	√	√	√	√
21	WINGS AIR	IW 1812	ATR72	JOGJAKARTA	14.25	√	√	√	√	√	√	√
22	AIR ASIA	QZ 7583	A320	PEKANBARU	14.10	√	√					
23	EXPRESS AIR	XN 961	B733	PONTIANAK	14.40	√	√	√	√	√	√	√
24	CITILINK	QG 889	A320	DENPASAR	15.05	√	√	√	√	√	√	√
25	AIRASIA	QZ 7910	A320	DENPASAR	15.05	√	√	√	√	√	√	√
26	LION AIR	JT 940	B738	BANJARMASIN	16.10	√	√	√	√	√	√	√
27	LION AIR	JT 950	B738	SURABAYA	16.10	√	√	√	√	√	√	√
28	LION AIR	JT 902	B738	DENPASAR	16.15	√	√	√	√	√	√	√
29	LION AIR	JT 961	B738	KNO	16.50	√	√	√	√	√	√	√
30	LION AIR	JT 824	B738NG	SEMARANG	16.30	√	√	√	√	√	√	√
31	AIRASIA	QZ	A320	SURBAYA	19.20	√	√	√	√	√	√	√

		7634										
--	--	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 3.7 Flight schedule Bandar Udara Husein Sastranegara



3.3 Konsep Dan Operasionalisasi Variabel

3.3.1 Konsep

Work Standards mengacu kepada sistem pengukuran waktu yang dilakukan dengan cara menganalisa aktifitas dan pekerjaan manual dari karyawan, lalu, berdasarkan hasil analisa, akan ditentukan waktu standar untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Srimindarti, 2006).

3.3.2 Operasionalisasi variabel

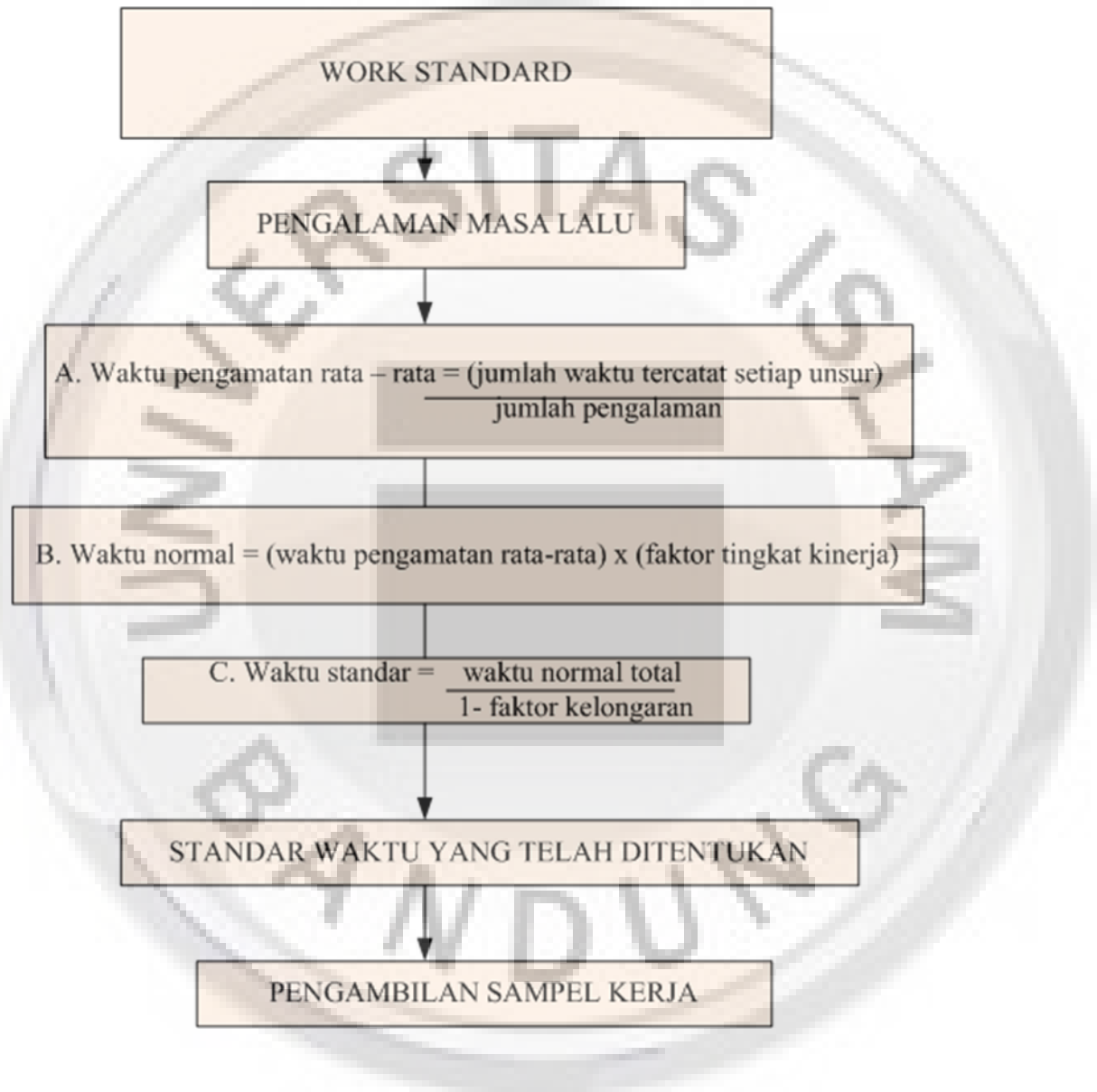
Operasionalisasi analisis variabel adalah uraian bagaimana suatu variable dapat diukur. Operasionalisasi variabel dapat dilihat pada halaman berikut

variabel	indikator	Ukuran	skala
Security check point I	Waktu kegiatan pemeriksaan barang bawaan melalui mesin x-ray	menit	rasio
Airlines check in	Waktu kegiatan pemeriksaan tiket yang dipesan penumpang dan pembayaran passanger services charge	menit	rasio
rasio	Waktu kegiatan pemeriksaan barcode passanger servies charge	menit	

Security check point II	Waktu kegiatan pemeriksaan ulang barang bawaan melalui mesin x-ray	menit	rasio
Boarding	Waktu kegiatan pemeriksaan tiket pesawat sebelum menuju pesawat	menit	rasio
Gate kedatangan	Waktu kegiatan penumpang dari pesawat menuju gate kedatangan	menit	rasio
Baggage claim	Waktu kegiatan penumpang ketempat pengambilan bagasi.	menit	rasio

Tabel 3.8 operasionalisasi variable

3.4 Algoritma Penelitian



3.10 Gambar algoritma penelitian