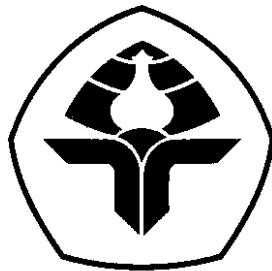


**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN *TRAINING PAX AND  
BAGGAGE HANDLING* BAGI SUMBER DAYA MANUSIA PADA UNIT  
*PAX AND BAGGAGE HANDLING* DI GAPURA *LEARNING CENTER* DI  
PT. GAPURA ANGKASA CAB. DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DIAJUKAN OLEH :**

**ANAK AGUNG SRI INDRIYANI JAYANTI**

**2015744146**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN TRAINING *PAX AND BAGGAGE HANDLING* BAGI SUMBER DAYA MANUSIA PADA UNIT *PAX AND BAGGAGE HANDLING* DI GAPURA *LEARNING CENTER* DI PT. GAPURA ANGKASA CAB. DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**OLEH :**

**ANAK AGUNG SRI INDRIYANI JAYANTI**

**2015744146**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelatihan *Training Pax and Baggage Handling* Bagi Sumber Daya Manusia Pada Unit *Pax and Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* Di PT. *Gapura Angkasa Cab. Denpasar*
2. Penulis
- a. Nama : Anak Agung Sri Indriyani Jayanti
- b. NIM : 2015744146
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung 15 Juli 2024

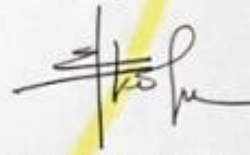
Menyetujui :

Pembimbing I



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM  
NIP.196808271993031002

Pembimbing II



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb.  
NIP.196403131990032003

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN *TRAINING PAX AND BAGGAGE HANDLING* BAGI SUMBER DAYA MANUSIA PADA UNIT *PAX AND BAGGAGE HANDLING* DI GAPURA *LEARNING CENTER* DI PT. GAPURA ANGKASA CAB.**

**DENPASAR**

Oleh :

Anak Agung Sri Indriyani Jayanti

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



I Wayan Sukarta, SE.,M.Agb  
NIP.196005191989101001



Ni Wayan Sumetri, SE.,M.Agb  
NIP.196403131990032003



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd  
NIP.196108121989032002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis

Badung, 14 Agustus 2024  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

**“Jangan menyerah dulu, hidup masih seru”**

### Persembahan :

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak I Gusti Ngurah Adnyana dan Ibu Agung Ayu Komang Rai Putri yang sangat saya banggakan, karena tiada hentinya memberikan doa baiknya serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putrinya. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi untuk menemani di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Kakak saya Agung Mayun, Gung awik serta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang yang luar biasa.
3. Teman seperjuangan saya Eka, Gauri, Vidya, Okta, Yossilica, Tegar, Tresna, Cokdhimas, Adis yang sudah sama – sama berjuang hingga sampai di titik ini, kita hebat.
4. Sahabat saya Dewaayu , Dwinda, Wulandari, Rama, Ayufebri, Novydam , Wiharni terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat untuk tetap mengerjakan skripsi ini.
5. Gung Bramana, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras, mengendalikan diri dan berjuang sejauh ini.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Sri Indriyani Jayanti  
NIM : 2015744146  
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi  
Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:  
" Efektivitas Program Pelatihan Training Pax And Baggage Handling Bagi Sumber Daya  
Manusia Pada Unit Pax And Baggage Handling Di Gapura Learning Center Di PT. Gapura  
Angkasa Cab. Denpasar." adalah memang benar asli karya saya.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang  
lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang  
pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh  
orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar  
pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya  
bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 14 Agustus 2024  
Yang menyatakan,



Anak Agung Sri Indriyani Jayanti  
2015744146

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelatihan *Training Pax And Baggage Handling* Bagi Sumber Daya Manusia Pada *Unit Pax And Baggage Handling* Di Gapura Learning Center Di PT Gapura Angkasa Cab. Denpasar beserta kendala yang dihadapi sebagai dasar acuan perbaikan di masa mendatang. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan dari Agustus 2023 hingga Februari 2024 . Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan *Model Kirkpatrick*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelatihan *Training Pax And Baggage Handling* Bagi Sumber Daya Manusia Pada *Unit Pax And Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* Di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar sudah berjalan dengan baik, mengingat landasan teori yang telah disusun penulis berdasarkan tinjauan para ahli, sebagian besar konsep dan metode telah dilaksanakan oleh *Gapura learning Center* dari waktu sebelum penelitian dilaksanakan penulis. Implementasi ini menunjukkan bahwa *Gapura Learning Center* telah menerapkan praktik-praktik pelatihan sesuai dengan standar kompetensi.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelatihan, Sumber Daya Manusia

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effectiveness of the Pax and Baggage Handling Training Program for Human Resources in the Pax and Baggage Handling Unit at the Gapura Learning Center at PT Gapura Angkasa Cab. Denpasar and the obstacles faced as a basis for reference for future improvements. This research was conducted for six months from August 2023 to February 2024. This research uses a qualitative descriptive method, while the data analysis technique is carried out using the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions using the Kirkpatrick Model. The results of the analysis show that the effectiveness of the Pax and Baggage Handling Training Program for Human Resources at the Pax and Baggage Handling Unit at the Gapura Learning Center at PT Gapura Angkasa Denpasar Branch has gone well, considering the theoretical basis that the author has prepared based on expert reviews, in part Most of the concepts and methods have been implemented by the Gapura Learning Center before the research was carried out by the author. This implementation shows that the Gapura Learning Center has implemented training practices in accordance with competency standards.*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

*Keywords: Effectiveness, Training, Human Resources*



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Efektivitas Program Pelatihan *Training Pax and Baggage Handling* Bagi Sumber Daya Manusia Pada Unit *Pax and Baggage Handling* di Gapura *Learning Center* Di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar”. Skripsi ini disusun berdasarkan pengamatan peneliti selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan Di PT Gapura Cabang Denpasar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis dan skripsi pun dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebanyak banyaknya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku pembimbing skripsi I yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

5. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Ag. selaku pembimbing skripsi II yang telah membimbing serta memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku Controller di bagian Administrasi Learning Center PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan arahan, dukungan dan pengalaman yang sangat tidak terlupakan ketika menjadi peserta praktik kerja lapangan
7. Seluruh staff PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang tentunya telah banyak membantu, menerima dan membimbing dengan sangat baik.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Serta teman-teman seperjuangan saya, sahabat dan pacar saya yang telah memberi dukungan, motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Demikianlah penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 15 Juli 2024



Anak Agung Sri Indriyani Jayanti

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	14
2.1 Telaah Teori.....	14

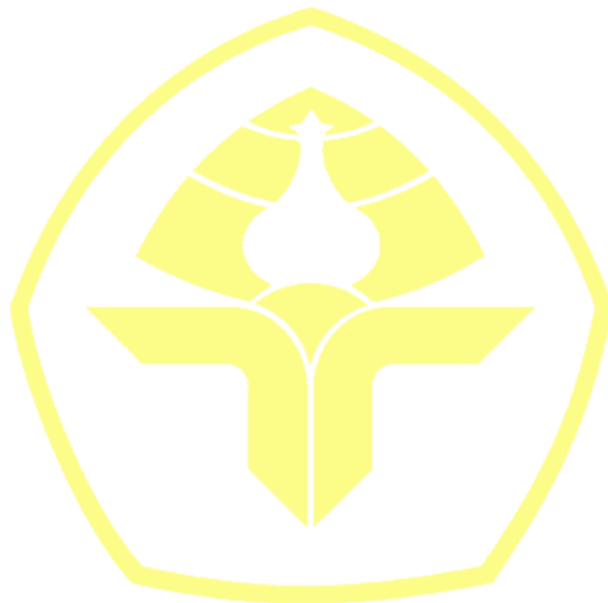
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	14
2.1.2 Fungsi - Fungsi MSDM .....	15
2.1.3 Fungsi Pengembangan .....	18
2.1.4 Pelatihan.....	18
2.1.5 Pengertian Efektivitas .....	19
2.1.6 Indikator Pelatihan.....	21
2.1.7 Program Pelatihan.....	22
2.1.8 Pelaksanaan Pelatihan SDM .....	23
2.1.9 Kendala Pelatihan SDM .....	25
2.2 <i>Link Tree</i> .....	27
2.3 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	29
2.4 Kerangka Teoritis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	44
3.2 Obyek Penelitian .....	44
3.3 Sumber Data .....	45
3.4 Jenis Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	50
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....	52

4.1.3 Bidang Usaha.....	52
4.1.4 Struktur Organisasi .....	55
4.1.5 Uraian Jabatan.....	56
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	61
4.2.1 Hasil Analisis.....	61
4.2.2 Pembahasan .....	83
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	84
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	84
4.3.2 Implikasi Praktis .....	85
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN.....	89

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Pihak Internal <i>Gapura Learning Center</i> .....	70



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rancangan Anggaran Biaya Training Pax & Baggage Handling ...	6
Gambar 1.2	Jadwal <i>Training Pax &amp; Baggage Handling</i> .....	9
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Manajemen Sumber Daya Manusia .....	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar .....	56
Gambar 4.2	Hasil Pre-test dan Post-Test Pax and Baggage Handling .....	65
Gambar 4.3	Student Feedback Form .....	69
Gambar 4.4	Tanggapan responden .....	77
Gambar 4.5	Tanggapan responden .....	78
Gambar 4.6	Tanggapan responden .....	78
Gambar 4.7	Tanggapan responden .....	79
Gambar 4.8	Tanggapan responden .....	80
Gambar 4.9	Tanggapan responden .....	80
Gambar 4.10	Tanggapan responden .....	81
Gambar 4.11	Tanggapan responden .....	81
Gambar 4.12	Tanggapan responden .....	82
Gambar 4.13	Tanggapan responden .....	82

FAKULTAS ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program pelatihan adalah aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan penyesuaian sikap seseorang terhadap tugas-tugas yang diemban. Pelatihan ini menjadi tanggung jawab perusahaan serta pihak-pihak terkait dalam pengembangan dan perencanaan bisnis. Dengan adanya program pelatihan, perusahaan dapat menghasilkan karyawan yang unggul dan berkualitas sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Selain itu, program pelatihan juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berperan lebih aktif dalam perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Simamora dalam Sri Larasati (2018:111) bahwasanya “pelatihan itu diarahkan untuk membantu para karyawan menunaikan pekerjaan mereka saat ini secara lebih baik”. Dengan adanya program pelatihan bagi karyawan, perusahaan melakukan investasi jangka panjang dalam pengembangan nilai-nilai yang dimiliki. Karyawan merupakan aset utama dalam perusahaan, karena tanpa partisipasi mereka, aktifitas perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Karyawan berperan aktif dalam merancang rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Kehadiran karyawan begitu sangat penting hingga saat ini, karena tanpa mereka kelancaran dan proses produksi perusahaan tidak dapat terwujud. Menurut Hasibuan dalam Mu (2019): “Karyawan adalah seorang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu”.



Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang diperlukan untuk mendukung implementasi proses strategis bisnis yang efektif bagi perusahaan. Perusahaan ataupun organisasi harus didukung pegawai yang kompeten dan handal, dikarenakan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pencapaian keunggulan dan keberhasilan perusahaan. Menurut Kuruppu et al. (2021), keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada standar SDM-nya.

Menurut Gomes yang dikutip oleh Hamali (2018:2) sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan (Hamali, 2018:1). Tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan operasional perusahaan atau organisasi tidak akan berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Sumber daya manusia yang berkompeten dan terlatih merupakan point penting bagi perusahaan untuk mampu mempertahankan persaingan dan keunggulan kompetitif dibandingkan kompetitor lainnya. Tentunya pimpinan HRD harus mampu memiliki kemampuan secara teknis yang mumpuni dimana salah satunya adalah dalam merancang program pelatihan bagi karyawan sebagai salah satu sarana peningkatan efektivitas dari sumber daya manusia yang dapat dilakukan melalui pelaksanaan program pelatihan yang rutin kepada para karyawan.

PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang bergerak di bidang *Ground Handling* dan pelayanan bagi maskapai yang beroperasi di Indonesia khususnya di Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali. Dengan pilihan layanan darat yang berkualitas, meliputi layanan cargo & pergudangan, penumpang dan penanganan bagasi, operasi penerbangan serta pelayanan pesawat. Menurut Dina Yuliana (2017), tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh ground handling adalah sebagai berikut: flight safety, On Time Performance (OTP), Customer Satisfaction dan Reability. Target flight safety dan OTP sangat dirasakan oleh pihak eksternal (penumpang) dan pihak internal (perusahaan), sementara tujuan customer satisfaction akan sangat dirasakan oleh pihak eksternal dan tujuan efisiensi pasti akan sangat dirasakan manfaatnya oleh pihak internal.

*Gapura Learning Center* merupakan lembaga milik PT. Gapura Angkasa yang fokus memberikan pelatihan dalam rangka menciptakan tenaga kerja yang profesional, berkualitas, serta berdaya saing untuk berkarir dalam dunia penerbangan. *Gapura Learning Center* memiliki banyak program pelatihan seperti pelatihan Cargo Handling, Pax and Baggage Handling, pelatihan unit Ground Support Equipment (GSE) Operator, Ground Staff, dan sebagainya. Pelatihan sumber daya manusia di *Gapura Learning Center* dibagi menjadi dua pelatihan yaitu Initial dan Refresher. Pelatihan yang bersifat Initial adalah pelatihan yang dilakukan untuk staff yang belum memiliki sertifikat atau lisensi yang berlaku di PT. Gapura Angkasa, sedangkan pelatihan Refresher ditunjukkan untuk staff yang sudah bekerja di PT. Gapura Angkasa yang dimana

pembaharuan yang bertujuan untuk menjaga kompetensi pada basis pendidikan yang berkelanjutan yang di lakukan satu hingga tiga tahun sekali mengikuti kompetensi yang dimiliki.

Berdasarkan pernyataan tersebut *Gapura Learning Center* menyadari bahwa hal tersebut tentunya berdampak bagi perusahaan PT. Gapura Angkasa yang bergerak di bidang *ground handling* untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang optimal, salah satunya adalah dengan cara memberikan pelatihan kepada staff / pegawai yang bekerja di unit masing – masing di *Gapura Learning Center* khususnya dibagian *pax and bagage handling*. Pengamat penerbangan menilai peningkatan intensitas pelatihan bagi pekerja jasa layanan darat (*ground handling*) diperlukan untuk meningkatkan ramp *safety awareness*.

*Passenger Handling* adalah pelayanan terhadap penumpang pesawat, *Baggage Handling* adalah pelayanan terhadap bagasi yang dibawa oleh penumpang pesawat. Pelatihan *Passenger and Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* mengikuti standar kompetensi yang berlaku di PT. Gapura Angkasa yaitu sesuai dengan MIH – 01 yang meliputi Training Initial & Training Reccurent. Training Initial merupakan training yang diberikan untuk SDM baru yang bekerja di PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar dalam pelatihan ini materi yang diberikan harus sesuai dengan pedoman di MIH – 01. Training Reccurent adalah training yang diberikan kepada SDM yang sudah bekerja untuk memberikan pemahaman kembali bagi SDM tersebut dengan kurun waktu tertentu yaitu 1 tahun sekali. Untuk mengetahui kemampuan dan tingkat

ketercapaian dari pelatihan maka dilakukan langkah evaluasi. Evaluasi dilakukan bukan hanya ada akhir pelatihan saja karena evaluasi merupakan mata rantai dari sistem pelatihan dimana dilakukan sebelum pelatihan, pada saat pelatihan dan setelah pelatihan. Evaluasi adalah proses penilaian. Data yang diperoleh dari hasil pelatihan tersebut akan digunakan sebagai analisis kemampuan SDM tersebut. Secara garis besar, proses evaluasi terbagi menjadi di awal (PreTest) dan di akhir (Post Test). Pretest merupakan sebuah evaluasi yang diadakan untuk menguji konsep dan eksekusi yang direncanakan, sedangkan Post Test merupakan evaluasi yang diadakan untuk melihat tercapainya tujuan dan dijadikan sebagai masukan untuk analisis situasi berikutnya.

Maka dari itu dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, perusahaan ini telah menerapkan program pelatihan "*Training Pax and Baggage Handling*" di *Gapura Learning Center*. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan para karyawan dalam penanganan penumpang dan bagasi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan serta meningkatkan keamanan dalam operasi penerbangan.

Rancangan Anggaran Biaya Training Orientasi New Staff dan Sertifikasi Peserta Cab DPS	
Nama Diklat	: Training Orientasi New Staff dan Sertifikasi Pax & Bag Handling Batch 2
Tanggal Diklat	: 22 - 26 Jan 2024 ( Orientasi ) : 29 Jan - 02 Feb 2024 ( Sertifikasi )
Pendapatan	: 70,500,000 Profit : 75%
Jumlah Peserta Initial	: 17 SDM
Peserta Orientasi	: 22 SDM
Biaya Diklat :	
Honor Instruktur	: 100,000 x 80 Jam x 1 Kelas = 8,000,000
Konsumsi Peserta Orientasi	: 35,000 x 22 orang x 5 hari = 3,850,000
Konsumsi Peserta Sertifikasi	: 35,000 x 17 orang x 5 hari = 2,975,000
Sertifikat	: 5,000 x 22 Orang = 110,000
Bahan Penunjang Praktek beauty class	: 125,000 x 22 Orang = 2,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>= 17,685,000</b>
Terbilang :	Tujuh belas juta enam ratus delapan puluh lima ribu rupiah
Dibuat oleh, Manager Auxiliary Business <i>[Signature]</i> I. Gusti Made Indralaya	Disetujui oleh, PH. Executive General Manager <i>[Signature]</i> I. Gusti Ngurah Gede Wisudha

Gambar 1.1

Rancangan Anggaran Biaya Training Pax & Baggage Handling  
Sumber : *Gapura Learning Center* Cabang Denpasar

Berdasarkan gambar di atas, dalam waktu minimal satu bulan, *Gapura Learning Center* Cabang Denpasar membuat rancangan anggaran untuk biaya pelatihan. Rancangan anggaran tersebut kemudian diteruskan kebagian keuangan untuk membuat anggaran untuk program pelatihan sumber daya manusia dibulan berikutnya.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan kompetensi karyawan PT. Gapura Angkasa, program yang paling utama adalah menyelenggarakan pelatihan sesuai persyaratan kompetensi jabatan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan diterapkannya Kompetensi bagi Pegawai PT. Gapura Angkasa. Sehubungan dengan adanya berbagai macam fungsi dalam struktur organisasi PT. Gapura Angkasa yang terkait dengan proses bisnis, maka dibutuhkan berbagai macam program pelatihan yang harus diselenggarakan guna mendukung perkembangan organisasi dimaksud. Jabatan-jabatan di PT. Gapura Angkasa sebagian besar

mensyaratkan adanya suatu pelatihan dasar dan penjenjangan yang harus diikuti, baik pelatihan yang bersifat lisensi ataupun non lisensi tetapi bersifat mandatori. Dengan memperhatikan kondisi tersebut di atas, maka pelaksanaan pendidikan dan pelatihan harus dilakukan secara sistematis, terstruktur dan disesuaikan dengan kebutuhan serta program yang dirancang oleh Perusahaan.

Sebagian dari komitmen PT. Gapura Angkasa untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia, *Gapura Learning Center* hadir untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul dan kompeten. Dengan berfokus pada Pendidikan dan pelatihan di bidang aviasi, khususnya *Ground Handling* yang memiliki approval khusus Diklat *Aviation Security* (AVSEC) dan *Dangerous Goods* (DG) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Adapun tujuan dari pelaksanaan pelatihan program tersebut seperti di atas yaitu dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan yang sesuai dengan tuntutan kompetensi jabatan sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, adanya pemantauan sertifikasi personil untuk pelatihan berlisensi, melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelatihan secara keseluruhan untuk memastikan efektivitas program pelatihan dan melaksanakan pelatihan berlisensi untuk mendapatkan lisensi *initial* atau *refresher/recurrent*.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan suatu program atau aktivitas ada berbagai tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas dan keberhasilan suatu program yang tengah berlangsung. Hal ini juga berlaku untuk program pelatihan yang diterapkan di *Gapura Learning Center* PT. Gapura Angkasa

Cab. Denpasar. Adapun tantangan tersebut yaitu aturan dari Regulator yang di mana diikuti oleh setiap personil baik dari operasional maupun training, diberikan pelatihan secara mandatory sebagai persyaratan dari regulator yang setiap waktu dapat berubah-ubah. Sertifikasi IATA (*International Air Transport Association*) menetapkan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh seluruh personil dari Ground Handling yang sewaktu-waktu yang dimana akan di audit dalam jangka waktu tertentu. Salah satunya mengacu pada ISAGO (*IATA's Safety Audit for Ground Operations*), adanya perbedaan pelatihan yang dimiliki oleh masing-masing unit yang harus disesuaikan dengan *mandatory training* yang berlaku dan sumber daya manusia yang cukup banyak juga menjadi tantangan keberhasilan bagi efektivitas setiap pelatihan karena perlu memastikan bahwa jadwal pelatihan tidak melewati masa berlaku lisensi setiap personil agar tidak menghambat pekerjaan dilapangan.

Dalam pelaksanaannya pun terdapat kendala-kendala yang menghambat program pelatihan SDM yang dilakukan oleh Gapura *Learning Center* Cabang Denpasar, salah satunya adalah tidak adanya koordinasi dari pihak Gapura *Learning Center* Cabang Denpasar dengan pihak provider. Yang dimana saat jadwal pelatihan berlangsung para peserta pelatihan juga mendapatkan jadwal jam untuk bekerja di lapangan. Hal tersebut yang membuat para peserta atau karyawan tidak secara maksimal mendapatkan materi pelatihan saat jadwal pelatihan berlangsung.

JADWAL TRAINING ORIENTASI NEW STAFF & SERTIFIKASI PT. GAPURA ANGGKASA CABANG BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI - BALI TANGGAL 22 JAN - 02 FEB 2024									
No	Tanggal	Hari	Jam	Jumlah Peserta	SUBJECT	MATERI	Jumlah Jam	Instruktur	
1	22-Jan-24	SENIN	08.00 - 15.00	19	General Knowledge	Bisnis Proses Bandara, istilah dan tata tertib di Bandara	1	IGB ARSANAYA	
					Struktur Organisasi	Hub dan Kewajiban SDM, Pengembangan SDM	0,5		
			Aspek Personal	Quality Standard	2				
			Kebijakan Perusahaan	Corporate Culture	1,3				
			15.00 - 17.00	19	Facility Knowledge	GSE Awareness dan peralatan pendukung lainnya	2	PANDE MADE ARTAWALAYA	
2	23-Jan-24	SELASA	08.00 - 12.00	19	Safety Awareness	Basic Safety	4	BUKHARI	
			13.00 - 17.00			Avsec Awareness	4	HADI SETYA P.	
3	24-Jan-24	RABU	08.00 - 17.00	19	Groundhandling Activity & Other Business Gapura	Airside, Landside dan Cargo Activity , Jompa, GLC dan Logistik	8	KOMANG SEMARA	
4	25-Jan-24	Kamis	08.00 - 17.00	19	Service Excellent	Service, SAM, Grooming, Handling Customer dan Komunikasi	8	LUH MAHAYANI	
5	26-Jan-24	Jumat	08.00 - 17.00	19	Service Excellent	Service, SAM, Grooming, Handling Customer dan Komunikasi (Praktek )	8	LUH MAHAYANI	
No	Tanggal	Hari	Jam	Jumlah Peserta	Training	Materi	Jam	Instruktur	
1	29-Jan-24	Senin	08.00 - 17.00 Wita	26	Initial Passenger and Baggage Handling	Dangerous Goods Awareness	8	I B NYOMAN SUGI HARTAWAN	
2	30-Jan-24	Selasa	08.00 - 17.00 Wita	19	Initial Passenger and Baggage Handling	Human Factor & HSE	8	IGB ARSANAYA	
3	31-Jan-24	Rabu	08.00-17.00 Wita	19	Initial Passenger and Baggage Handling	General philosophy	0,5	I MADE SUDARMA	
						Passenger check-in procedures	4		
						Manual check-in	2		
						Load control consequences, coordinations and procedures	1		
4	1-Feb-24	Kamis	08.00-17.00 Wita	19	Initial Passenger and Baggage Handling	Baggage check-in procedures	4	I MADE SUDARMA	
						Passengers requiring special handling	2		
						Cabin Seating considerations to include exit row, special passenger	2		
5	2-Feb-24	Jumat	08.00-17.00 Wita	19	Initial Passenger and Baggage Handling	Protection & security of Data and Document	1	I MADE SUDARMA	
						Passenger boarding policies and procedures	4		
						Airline Specific procedures ( As applicable )	1,5		
						Post Test	2		

## NOTE :

1. Coffee Break pukul 10 - 15.00 Wita & 15.00 - 15.15 Wita
2. Istirahat Lunch Pukul 12.00 - 13.00 Wita
3. Selama Pelaksanaan Training Peserta Wajib Menggunakan Seragam Kerja Lengkap.

Gambar 1.2

### Jadwal Training Pax & Baggage Handling 9

Sumber : Gapura Learning Center Cabang Denpasar

Berdasarkan gambar diatas terdapat jadwal program pelatihan, program pelatihan tersebut memiliki materi yang sudah disiapkan. Materi tersebut akan disampaikan oleh instruktur yang berpengalaman dan berkompeten dalam bidang tersebut. Begitu juga dengan daftar peserta pelatihan yang sudah bertugas di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang mana sudah mempunyai lisensi tetapi lisensi tersebut sudah tidak valid (mati) dan harus dilakukan *Refresher / Recurrent* terhadap pegawai tersebut. Tetapi dalam pelaksanaannya pegawai tersebut juga harus melakukan pekerjaan lapangan yang tidak bisa di gantikan atau ditinggalkan, hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi dari pihak *provider* yang bertanggung jawab atas penjadwalan kerja bagi karyawan mereka kepada pihak Gapura Learning Center Cabang Denpasar yang juga



berkewajiban melakukan program pelatihan terhadap pegawai yang harus dilakukan *Refresher / Reccurent* agar lisensi mereka dapat digunakan untuk syarat bagi pekerja di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Adapun hal yang dapat saya berikan kepada pihak *Gapura Learning Center* Cabang Denpasar yaitu berupa *link tree* , yang dimana pada saat pemberian materi pelatihan hanya diberikan *offline* dan melakukan test saat pelatihan masih manual menggunakan kertas untuk menjawab soal maka dari itu *link tree* tersebut isinya berupa soal dari materi materi yang diberikan untuk memudahkan para peserta training tersebut untuk menjawab soal dari rumah maupun di tempat kerja masing – masing jika tidak dapat mengikuti training secara langsung . Kemajuan teknologi dan pelatihan juga mempengaruhi proses selama pelatihan,

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di *Gapura Learning Center* PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar dengan judul : “Efektivitas Program Pelatihan *Training Pax and Baggage Handling* Bagi Sumber Daya Manusia Pada Unit *Pax and Baggage Handling* Di *Gapura Learning Center* Di PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas program pelatihan *training Pax and Baggage Handling* bagi sumber daya manusia pada unit *Pax*

*and Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* di PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program *pelatihan training Pax and Baggage Handling* bagi sumber daya manusia pada unit *Pax and Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar”.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur dan referensi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya maupun bagi perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih dalam dan pemahaman yang lebih baik tentang pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Instansi

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan untuk pihak *Gapura Learning Center* Cabang Denpasar sebagai bahan masukan yang objektif dan dapat di pertanggungjawabkan secara akademis dalam mengevaluasi program pelatihan yang telah dilaksanakan untuk usaha

meningkatkan kemampuan dan performa karyawan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

2. Memberikan wawasan kepada pihak manajemen dalam melaksanakan pelatihan yang sesuai dengan kondisi atau lingkungan organisasi untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas SDM yang ada di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

b. Bagi Penulis

1. Sebagai sarana bagi peneliti untuk mempelajari dan memahami berbagai kegiatan pelatihan dan pengembangan yang diterapkan diperusahaan khususnya di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar dan serta berusaha mencari solusi untuk permasalahan yang ada.
2. Penulis dapat menambah pengetahuan tentang program pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Lembaga tersebut serta dapat mengetahui dampak pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di Lembaga Kursus dan Pelatihan terhadap peningkatan kualitas.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bahan kajian dan acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam proses penyusunan tugas akhir dan skripsi yang serupa di masa yang akan datang.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dipahami sistematika penyusunan laporan proposal ini dibagi menjadi beberapa bab , yaitu sebagai berikut :

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian tinjauan pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi kajian teoritis, kajian empirik dan kerangka pemikiran teoritis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, objek penelitian, sumber data dan jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan analisis data

### BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran dari *Gapura Learning Center*, hasil analisis, serta implikasi hasil penelitian

### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh hasil pembahasan dan memberikan saran – saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi *Gapura Learning Center*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan dan hasil pembahasan mengenai efektivitas program pelatihan *Pax and Baggage Handling* bagi sumber daya manusia pada unit *Pax and Baggage Handling* di *Gapura Learning Center* Di PT. Gapura Angkasa Cab. Denpasar. Bahwa dalam perencanaan hingga pelaksanaannya sudah mengikuti pedoman pelatihan yang berlaku, dari menentukan metode pelatihan, metode yang digunakan yaitu *on the job training* dan *off the job training*. Setelah metode pelatihan ditetapkan, program pelatihan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Tahap terakhir adalah evaluasi pelatihan yang mencakup penyebaran kuesioner, pemberian Pre-Test dan Post-Test untuk mengukur efektivitas pelatihan serta perhitungan biaya pelatihan untuk setiap jenis lisensi yang terlibat.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada *Gapura Learning Center* agar lebih mengoptimalkan koordinasi dengan pihak provider dalam pemberian jadwal pelatihan dengan jadwal jam kerja karena pembekalan materi pelatihan hanya diberikan secara offline melalui verbal yang dimana karyawan belum tentu sepenuhnya bisa menghadiri pelatihan secara sepenuhnya. *Gapura Learning Center* juga harus lebih memperhatikan kedisiplinan para peserta yang mengikuti pelatihan agar materi yang diberikan dapat diterima secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. U. (2023). *Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Lembaga Kursus dan Pelatihan Saraswati Ponorogo*.
- Amaliah, N., Jirana, J., & Damayanti, M. (2021). Sosialisasi Pembuatan Linktree sebagai Media Pembelajaran Alternatif Masa Pandemi Covid 19 pada GuruGuru SDN 18 Galung Lombok Polewali Mandar. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 5(3), 59-62.
- Abogsesa, A. S., & Kaushik, G. (2018). *Impact of Training and Development on Employee Performance. International Journal of Civic Engagement and Social Change*, 4(3), 53– 68.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th ed.)*. Pearson
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kalengkongan, N., Lengkong, V. P. K., & Saerang, R. T. (2023). Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *Jurnal EMBA*, 11(4), 860–866.
- Karim, R. Al. (2019). Impact of Different Training and Development Programs on Employee Performance in Bangladesh Perspective. *International Journal of Entrepreneurial Research (IJER)*, 2(1), 20–24. <https://doi.org/10.31580/ijer.v1i2.506>
- Mastur. (2022). Dampak Efektivitas Pelatihan , Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai , Komitmen Pegawai Sebagai Variabel Intervening Pada Pondok Pesantren. *Technomedia Journal (TMJ)*, 7(1), 111–125.
- Nurhayati, A., & Atmaja, H. E. (2021). Efektifitas Program Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan. *KINERJA*, 18(1), 24–30.

Ozkeser, B. (2019). Impact of Training on Employee Motivation in Human Resources Management. *Procedia Computer Science*, 158, 802–810. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.117>

Sinambela, E. A., Darmawan, D., & Mendrika, V. (2022). Effectiveness of Efforts to Establish Quality Human Resources in the Organization. *Journal of Marketing and Business Research*, 2(1), 47–58. <https://doi.org/10.56348/mark.v2i1.43>

Utami, H. W., & Zafira, M. F. (2024). Efektivitas Program Pelatihan Kerja Bidang Bisnis dan Manajemen Di Balai Latihan Kerja Surabaya Dalam Upaya Pengentasan Pengangguran Di Kota Surabaya. *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)*, 5(1), 34–42.

Yuliana, D. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta. Jakarta: Warta Penelitian Perhubungan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI