

**PROSEDUR PELAKSANAAN PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KOMPETENSI KERJA EKSTERNAL
(CORPORATE) PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Aisya Nurul Safitri

NIM 1915713117

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

2022

**PROSEDUR PELAKSANAAN PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KOMPETENSI KERJA EKSTERNAL
(CORPORATE) PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Aisya Nurul Safitri

NIM 1915713117

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Nurul Safitri

NIM : 1915713117

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Prosedur Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (*Corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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, 24 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Aisyah Nurul Safitri
NIM. 1915713117

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : "Prosedur Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (Corporate) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar"
2. Penulis
 - a. Nama : Aisya Nurul Safitri
 - b. NIM : 1915713117
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, 24 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc.
NIP 197703052001121001

Pembimbing II,



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.
NIP 199201312019031011

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Prosedur Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi
Kerja Eksternal (*Corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang
Denpasar

Oleh:

Aisya Nurul Safitri

NIM 1915713117

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji


Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc.
NIP 197703052001121001

Penguji I

Penguji II


I Wayan Siwantara, SE., MM
NIP 196503071992031002


Lily Marheni, SH., MH
NIP 196407091991032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 24 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (*Corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”** tepat pada waktunya. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam proses penulisan, penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Namun berkat dukungan, bantuan, bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dan tugas akhir pun dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.ecom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memudahkan segala perijinan penelitian serta memberikan motivasi dan dukungan.

3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widianara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd, M.Pd. selaku koordinator Praktek kerja Lapangan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak, Ibu Dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir ini, serta bantuan dan pelayanan baik atas keperluan penulis di jurusan.
9. Bapak I Gusti Bagus Parta Dwipayana selaku Manager of General Affair & Administration yang telah memberikan kesempatan serta izin kepada

penulis sehingga dapat melaksanakan praktek kerja lapangan dan melakukan penelitian di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

10. Seluruh pegawai atau staf PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan informasi kepada penulis selama penulis melakukan penelitian dan senantiasa membimbing penulis selama melakukan kegiatan praktek kerja lapangan pada perusahaan ini.
11. Keluarga yang telah memberikan doa dan restu serta dukungan moral maupun material dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
12. Teman-teman dan semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Badung, 15 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian	10
3. Data Penelitian.....	10
4. Teknik Analisis Data.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	17
1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	17

2. Fungsi Manajerial dan Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia	20
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	23
4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
B. Pelatihan	25
1. Definisi Pelatihan	25
2. Tujuan Pelatihan	26
3. Syarat-Syarat Pelatihan	26
4. Indikator Pelatihan	28
C. Pengembangan Kompetensi.....	30
1. Definisi Pengembangan Kompetensi	30
2. Fungsi Pengembangan Kompetensi	31
3. Metode- Metode Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi	32
E. Prosedur	37
1. Definisi Prosedur.....	37
2. Manfaat Prosedur.....	37
3. Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	38
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
A. Sejarah Umum Perusahaan.....	41
1. Sejarah PT Gapura Angkasa	41
2. Visi dan Misi PT Gapura Angkasa.....	43
3. Logo Perusahaan.....	44
B. Bidang Usaha.....	44

C. Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Kebijakan Perusahaan	54
B. Analisis dan Interpretasi Data	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Simpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-Simbol Umum pada <i>Flowchart</i>	39
Tabel 4.1 Jenis Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	57
Tabel 4.2 Hasil dan Pembahasan	90
Tabel 4.3 Peluang dan Hambatan	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal Periode 2019 sampai dengan 2021 PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	5
Gambar 1.2 Komponen- Komponen Analisis Data	15
Gambar 3.1 Logo PT Gapura Angkasa	44
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	48
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Pendaftaran Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (<i>Corporate</i>)	69
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (<i>Corporate</i>)	70
Gambar 4.3 Wawancara dengan Bapak Hady Setya selaku Instruktur materi <i>Aviation Security</i> Gapura Learning Center.....	74
Gambar 4.4 Wawancara dengan Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku <i>HRD officer</i> PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang bertugas di Gapura Learning Center.....	78
Gambar 4.5 Wawancara dengan Bapak Bukhari selaku <i>HRD Officer</i> PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang bertugas di Gapura Learning Center	82

Gambar 4.6 Proses pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (<i>corporate</i>) secara <i>online</i> dengan Bapak I Made Artawan.....	86
Gambar 4.7 Wawancara dengan Bapak I Gusti Bagus Arsanaya selaku instruktur materi <i>Human Factor dan Safety Management System</i> Gapura Learning Center	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Konfirmasi

Lampiran 2 : Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pelatihan

Lampiran 3 : Surat Penunjukan Instruktur

Lampiran 4 : Form Absensi

Lampiran 5 : *Feedback Form*

Lampiran 6 : Laporan Pelaksanaan Pelatihan

Lampiran 7 : Sertifikat Pelatihan

Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, menjadikan sebuah organisasi harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola kemajuan pengetahuan dan teknologi tersebut untuk menghasilkan SDM yang lebih baik dan profesional di bidangnya. Seiring dengan perkembangan tersebut, maka pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai akan mengalami perubahan yang membuatnya harus menguasai perubahan di bidangnya. Untuk itu diperlukan SDM yang memiliki kompetensi baik dari segi kemampuan dan keterampilan yang profesional. Karena adanya permintaan untuk mendapatkan SDM yang profesional, permintaan dari pelatihan dan pengembangan kompetensi pun semakin meningkat.

Pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja merupakan cara untuk memperoleh keahlian yang berhubungan pada kompetensi-kompetensi spesifik yang dibutuhkan. Dalam Pasal 9 Undang-Undang No.13 Tahun 2003 (UU Ketenagakerjaan), yaitu Pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan. Di bidang penerbangan, pekerja memerlukan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, karena dunia penerbangan merupakan bidang yang akan selalu mengalami perubahan karena perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin maju. Hal tersebut membuat perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan harus melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi para pegawainya. Dunia penerbangan bukanlah hanya membicarakan tentang bagaimana cara menerbangkan dan mengendalikan pesawat ketika sedang mengudara, tetapi dunia penerbangan juga meliputi pelayanan yang ada di darat sebelum pesawat itu diterbangkan yang dikenal dengan sebutan *ground handling*.

Atmadjati (2014:1) menyatakan bahwa:

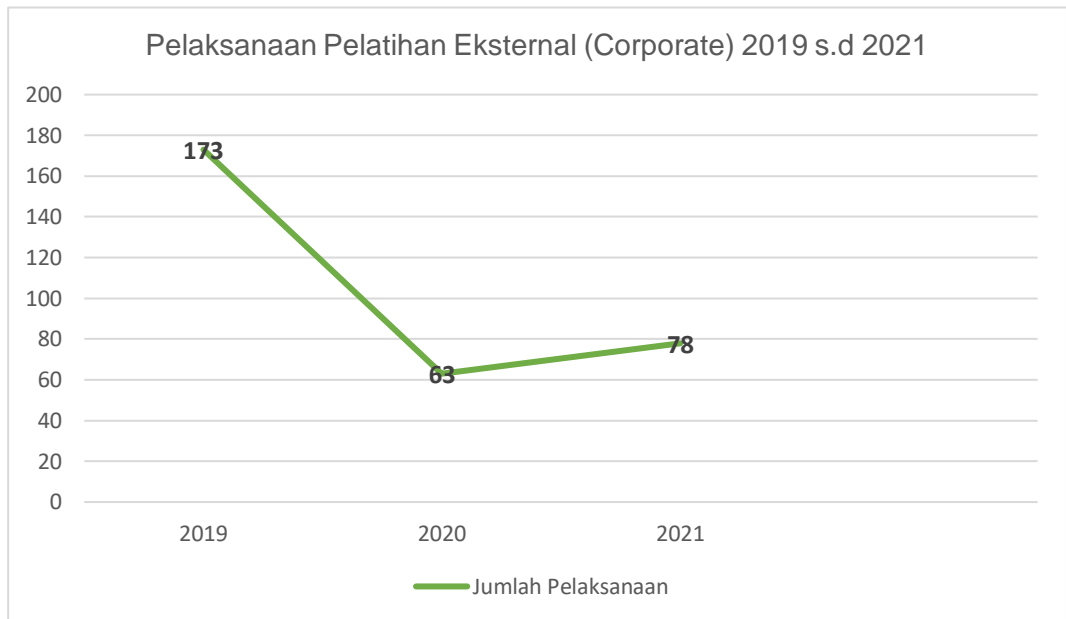
Ground handling merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*arrival*).

Bisnis transportasi seperti pada penerbangan memiliki tujuan utama yaitu memberikan pelayanan pengantaran baik penumpang maupun barang dari satu tempat menuju ke tempat lainnya. Di dalam prosesnya, butuh faktor penunjang baik itu dari armada pesawat yang memadai, bandara yang memadai, sampai dengan SDM yang mengelola, itu semua agar semua kegiatan dapat berjalan dan terintegrasi dengan baik. *Ground Handling* merupakan salah satu bidang pekerjaan dengan tugas yang berat dalam kontribusinya di dunia penerbangan, untuk itu pelatihan yang tepat sangat mempengaruhi kinerja dari SDM yang bekerja di bidang ini. Namun tidak semua perusahaan yang bergerak dibidang jasa penerbangan dapat memberikan pelatihan internal yang memadai terhadap para karyawannya. Banyak perusahaan yang akhirnya memilih menggunakan jasa pelatihan kerja eksternal untuk para pegawainya karena dianggap lebih efisien dan menjadikan mereka lebih fokus dalam menjalani pelatihan yang diberikan.

Dengan adanya peluang perusahaan yang memerlukan pelatihan eksternal, munculah lembaga pendidikan yang menyediakan pelatihan kerja eksternal untuk para perusahaan yang ingin melatih kompetensi para pegawainya. PT Garuda Angkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *ground handling* dan telah beroperasi di lebih dari 55 cabang yang tersebar di bandar udara Indonesia, salah satunya adalah PT Garuda Angkasa Cabang Denpasar, Bali. PT Garuda

Angkasa memiliki unit usaha yang dinamakan Gapura Learning Center. Gapura Learning Center merupakan lembaga pelatihan kerja yang didirikan PT Gapura Angkasa khusus untuk memberikan pelatihan kerja di bidang *ground handling* yang digunakan untuk melaksanakan pelatihan pegawai internal yaitu pegawai yang bekerja di bawah naungan PT Gapura Angkasa maupun pegawai eksternal yaitu pegawai yang berasal dari perusahaan lain di luar PT Gapura Angkasa.

Selain bertujuan untuk mengembangkan kinerja dan kompetensi dari SDM yang bekerja di bidang *ground handling*, pelatihan eksternal yang dilaksanakan oleh Gapura Learning Center ini merupakan salah satu bidang usaha jasa yang dimiliki PT Gapura Angkasa yang berperan dalam penambahan pendapatan perusahaan selain pendapatan dari operasional kegiatan *ground handling* di bandara. Melihat besarnya peluang yang dimiliki dan didukung dengan adanya instruktur yang ahli serta pelatihan yang dilakukan diakui oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar telah melaksanakan pelatihan kerja eksternal sejak tahun 2014 dan dipercaya oleh banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan di Indonesia. Berikut ini merupakan data pendukung pelaksanaan pelatihan kerja eksternal (*corporate*) periode 2019 sampai dengan 2021.



Gambar 1.1 Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal periode 2019 sampai dengan 2021 PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar
Sumber: Data diolah

Gambar 1.1 merupakan grafik Pelaksanaan Pelatihan Eksternal periode 2019 sampai dengan 2021 PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang dilaksanakan unit Gapura Learning Center periode 2019 sampai dengan 2021. Saat masa pandemi Covid-19 yang berpengaruh besar terhadap jalannya bisnis di bidang jasa penerbangan, Gapura Learning Center tetap beroperasi seperti biasa dan tetap melaksanakan pelatihan eksternal (*corporate*) walaupun di tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pelaksanaan yang cukup signifikan. Dapat dilihat bahwa di tahun 2020, jumlah pelaksanaan pelatihan eksternal (*corporate*) mengalami penurunan sebanyak 110 pelaksanaan pelatihan, angka ini merupakan penurunan yang cukup drastis dikarenakan adanya masa pandemi Covid-19. Walaupun pada

tahun 2021 mengalami kenaikan, namun jumlah tersebut belum mencapai target pelaksanaan pelatihan eksternal seperti tahun-tahun sebelumnya.

Dalam pelaksanaannya, Prosedur sebelum dilaksanakannya pelatihan kerja merupakan proses yang harus direncanakan dengan baik agar pelatihan kerja tersebut dapat terorganisir dan terencana. Seperti halnya prosedur pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) Gapura Learning Center di bawah PT Gapura Angkasa yang dimulai dari proses pendaftaran peserta pelatihan, perencanaan penyelenggaraan pelatihan seperti adanya surat penawaran yang masuk, permintaan harga training, surat konfirmasi, jadwal pelaksanaan, nota dinas penunjukan instruktur dan absensi dari peserta yang akan mengikuti pelatihan, hingga adanya evaluasi yang menandakan berakhirnya pelaksanaan pelatihan perlu diperhatikan agar tujuan dari pelatihan dapat tercapai.

Dari pengamatan di lapangan, jika prosedur pelaksanaan pelatihan mengalami kendala maka akan menghambat jalannya pelatihan. Seringkali masalah yang timbul adalah jadwal pengujian pelatihan lisensi yang dikeluarkan Direktorat Keamanan Penerbangan tidak cocok dengan keinginan dari perusahaan peserta pelatihan, kurangnya sarana pelatihan baik dalam jumlah dan kegunaannya, kurangnya tenaga ahli yang menjadi instruktur, serta karena adanya pandemi Covid-19, pelaksanaan pelatihan eksternal (*corporate*) menjadi

terhambat karena adanya pembatasan kegiatan yang berakibat pelaksanaan pelatihan harus berjalan secara *online* atau dalam jaringan (daring).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana proses yang dilalui untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal untuk perusahaan yang bergerak di bidang aviasi dengan membahasnya secara detail melalui tugas akhir dengan judul **“Prosedur Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Kerja Eksternal (*Corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**

B. Pokok Masalah

Adapun pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?
2. Apakah peluang yang didapat dan hambatan yang dihadapi dari prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Dari pokok masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui peluang dan hambatan yang dihadapi dalam prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk pelatihan untuk berpikir secara ilmiah dan kritis dengan cara menganalisa data dari objek yang diteliti dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan khususnya tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dan Administrasi.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana tambahan referensi atau sumbangan ilmiah untuk mengembangkan penelitian-

penelitian selanjutnya mengenai informasi yang sama dan sesuai dengan masalah yang dibahas yaitu prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar agar perusahaan yang menggunakan jasa pelatihan dan pengembangan kompetensi dapat menjadikan SDM di perusahaannya menjadi kompeten, berkualitas, dan profesional.

E. Metode Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar- Bali tepatnya di unit Gapura Learning Center Cabang Denpasar yang terletak di Jalan By Pass Ngurah Rai, Ruko Visi 21 No.5, Tuban, Kuta Selatan, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hal ini dikarenakan PT. Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang memiliki program pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) yang sudah bekerja sama

dengan banyak perusahaan di bidang jasa penerbangan untuk melatih para pegawainya.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

Adapun data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu kualitatif dan kuantitatif

1) Jenis Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data deskriptif yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2012:23). Jenis data kualitatif disajikan dalam bentuk narasi, keterangan-keterangan yang dapat membantu untuk memberikan informasi yang umumnya disampaikan melalui penjabaran kata secara deskriptif mengenai prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

2) Jenis Data Kuantitatif

Jenis data kuantitatif adalah data informasi yang berupa angka-angka yang dapat dihitung atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2012:22). Dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan seperti data rekapitulasi pelatihan kerja eksternal dari tahun tertentu.

b. Sumber Data

Untuk memperkuat penelitian yang dilakukan, sumber data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137). Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data wawancara yang diperoleh langsung dari pegawai bagian *Human Resources* (HRD), Instruktur pelatihan, *Customer Service* dan *General Affair & Administration Manager* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber kedua atau divisi lain (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder ini biasanya didapatkan dari

sumber yang sudah ada seperti buku-buku, jurnal, *company profile* dan lain sebagainya yang dapat memperjelas adanya data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah data dari buku-buku dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017: 317). Wawancara biasanya dilakukan dalam situasi formal dimana dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pegawai bagian *Human Resource* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

2) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014:46). Pengumpulan data yang sistematis terhadap objek penelitian

dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian selama melakukan praktek kerja lapangan selama 3 bulan.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada (Hardani dkk, 2020:149). Pengumpulan data dengan teknik ini dapat dilakukan dengan mencari data melalui laporan beban dan pendapatan pelatihan, agenda pelatihan dan dokumen terkait lainnya.

4) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017:396). Studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti mempelajari buku-buku, data-data, jurnal, file yang berhubungan dengan proses pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

5) Triangulasi

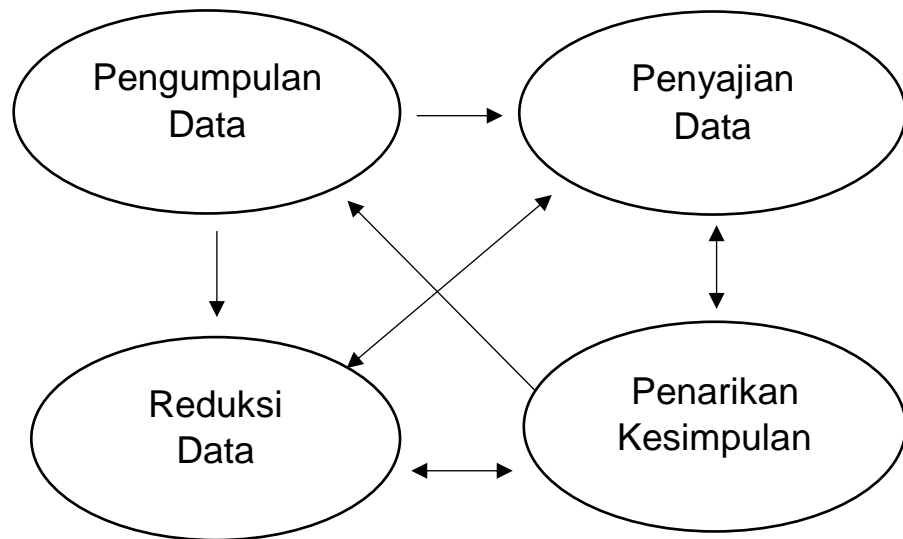
Menurut Wijaya (2018:199) triangulasi dalam pengajuan kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data, dengan menggali kebenaran informasi yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) yang menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, Mukhtar (2013:28) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini menampilkan data secara apa adanya atau tanpa proses manipulasi untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dari permasalahan yang ada. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai pelaksanaan pelatihan kerja eksternal pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar, kemudian hasil wawancara akan dicatat dan disusun agar menjadi lebih sistematis sehingga dapat memberikan kesimpulan yang sejelas-jelasnya.

Selain teknik analisis data deskriptif kualitatif, digunakan juga teknik analisis data menurut Miles, dkk (2014:14), dimana teknik analisis data mencakup 4 kegiatan yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.2 Komponen-Komponen Analisis Data
Sumber: (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

Komponen-komponen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan metode triangulasi data. Teknik wawancara dilakukan dengan mewawancarai pegawai bagian *Human Resource*, pegawai bagian administrasi dan juga instruktur dari pelaksanaan pelatihan kerja eksternal. Sementara untuk teknik dokumentasi, dilakukan pada kegiatan pelatihan kerja eksternal (*corporate*) di unit Gapura Learning Center PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan seluruh wawancara yang telah dilakukan selama masa praktek kerja

lapangan kemudian menyimpulkan garis besar yang didapat lalu dikelompokkan dengan hasil observasi dan studi pustaka yang berkaitan.

c. Penyajian Data

Di tahap ini, dilakukan penyusunan data yang didapat dari hasil reduksi data sehingga mendapatkan informasi yang jelas dan mudah untuk dipahami. Data yang telah didapat dan disusun akan disesuaikan dengan pokok masalah dalam penelitian ini yaitu prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dibuat dengan cara data yang telah disusun akan disajikan dalam hasil penelitian, penerapan hasil penelitian ini akan disertai bukti-bukti hasil wawancara, observasi dan juga dokumentasi yang dilakukan peneliti selama periode pelaksanaan praktik kerja lapangan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa cabang Denpasar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa cabang Denpasar memiliki 4 (empat) tahapan dalam proses pelaksanaannya yaitu:

- a. Tahap pendaftaran pelatihan

Peserta pelatihan harus mengirim permintaan pelatihan kepada customer service untuk kemudian diterbitkan surat konfirmasi pelatihan dan melakukan pembayaran.

- b. Tahap persiapan pelaksanaan pelatihan
Persiapan pelatihan mulai dari ruang kelas, fasilitas, instruktur dan dokumen pelatihan
 - c. Tahapan penyelenggaraan pelatihan
Pelaksanaan pelatihan mulai dari proses belajar mengajar, pembuatan laporan pelaksanaan pelatihan sampai dengan penerbitan sertifikat.
 - d. Tahap pengujian pelatihan lisensi
Pengujian lisensi yang dilaksanakan langsung oleh Kementerian Perhubungan.
2. Dalam pelaksanaannya terdapat peluang yang bisa dilakukan oleh perusahaan dan masih terdapat beberapa hambatan yang harus dihadapi. Beberapa peluang yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:
- a. Membuka pelatihan khusus TOT (*Training of Trainer*) untuk para instruktur.
 - b. Menjadi perusahaan yang dipercaya dapat menciptakan SDM yang kompeten dengan mengembangkan Gapura Learning Center.
 - c. Mengembangkan kurikulum dan silabus pelatihan *ground handling* yang berstandar internasional.
 - d. Membuka cabang ke luar negeri khususnya wilayah Asia Tenggara

Sedangkan hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

- a. Jadwal pengujian pelatihan berlisensi yang tidak dapat diubah sehingga terjadi ketidaksesuaian dengan jadwal yang diinginkan peserta pelatihan.
- b. Kurangnya tenaga ahli yang menjadi instruktur pelatihan karena dampak pandemi Covid-19 yang mengakibatkan banyak pegawai yang dirumahkan sehingga terjadi ketidaksesuaian jadwal kerja Instruktur di operasional bandar udara dan Gapura Learning Center.
- c. Pelaksanaan pelatihan yang berjalan secara online sejak pandemi Covid-19, sering terkendala karena jaringan yang lemah dan metode pengajaran yang terbatas sehingga proses belajar mengajar pelatihan tidak berjalan dengan optimal.
- d. Sarana untuk pelatihan yang mengalami kekurangan baik dari segi kualitas dan jumlah ketersediaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi kerja eksternal (*corporate*) pada PT Gapura Angkasa cabang Denpasar terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pelatihan tersebut. Dari hambatan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam menangani hambatan tersebut, antara lain:

1. Gapura Learning Center dapat memberikan *briefing* terkait pelaksanaan pelatihan untuk pelatihan berlisensi. *Briefing* tersebut dapat dilakukan dengan memberikan informasi terkait pelaksanaan pelatihan sampai dengan pelaksanaan pengujian pelatihan lisensi yang diselenggarakan Direktorat Keamanan Penerbangan. Terkait jadwal pengujian yang tidak dapat diubah, sebaiknya Gapura Learning Center memberikan prediksi kapan pelaksanaan pengujian lisensi tersebut akan terlaksana sesuai dengan pengalaman ujian sebelumnya. Dengan begitu para peserta akan dapat mempersiapkan waktu agar dapat melaksanakan ujian sesuai dengan jadwal yang diberikan.
2. Terjadinya kekurangan tenaga ahli untuk menjadi Instruktur dapat ditangani dengan cara membuka perekrutan Instruktur eksternal untuk menjadi tenaga pengajar di Gapura Learning Center. Hal ini untuk menambah tenaga ahli yang menjadi Instruktur karena banyak Instruktur internal yang saat ini masih tidak dapat mengajar pelatihan akibat ketidaksesuaian jam kerja di operasional bandar udara.
3. Adanya pandemi Covid-19 memang tidak bisa diprediksi dan mengharuskan masyarakat untuk mengurangi aktivitas diluar rumah termasuk dengan pelaksanaan pelatihan yang harus dilakukan secara *online*, untuk itu seharusnya perusahaan dapat mengganti atau menambah kecepatan dari fasilitas internet yang

tersedia agar jaringan tidak melemah, sehingga penjelasan dari instruktur dapat terdengar dengan jelas dan pemahaman dari peserta menjadi optimal.

4. Adanya masalah sarana yang masih mengalami kekurangan dari segi kualitas dan jumlahnya, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan dan meningkatkan kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana yang tersedia, dan melakukan perencanaan yang lebih matang terkait pengadaan sarana pelatihan dengan terlebih dahulu dilakukan analisis kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admincro. 2020. Indikator Pelatihan Karyawan. <https://konsultanpelatihankaryawan.com/indikator-pelatihan-karyawan/> (Diakses 23 April 2022).
- Atmadjati, Arista. 2014. *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dewi, Desilia Purnama dan Harjojo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pamulang: Umpam Press.
- Hamali, A.Y. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Hardani, Auliya dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istarani. 2014. *Model Pembelajaran Inovatif*. Medan: Media Persada.
- Kasma, Juan. 2012. *Standart Operating Procedure Perpajakan Perusahaan Jasa*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kaswan dan Ade Sadikin Akhyadi. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Miles, matthew B, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjejep Rohindi, UI-Press.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Preses Group.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- PT Gapura Angkasa. <http://gapura.id> (Diakses 20 April 2022).
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Intelegensia Media.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- . 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sitorus, Lamhot. 2015. *Algoritma dan Pemrograman*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soemohadiwidjojo, Arini. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus+ (Penebar Swadya Group).
- Soepomo, R. dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susan, Eri. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia". *Adaara Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol.9, NO.2, pp 951-962.
- Triasmoko, Djudi Mukzam dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2014. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 12, No. 1, pp 1-10.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003. *Tentang Ketenagakerjaan*.
- Wibawanto, Wandah. 2017. *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Ulet Kreatif.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Teologi*. Makasar:
Sekolah Tinggi Teologia Jaffray Makassar.