

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA KARYAWAN
PADA UNIT *AIRPORT FACILITIES*
PT ANGKASA PURA I KANTOR CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I Gusti Ayu Laksmi Bavani Dewi

NIM 2015713053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA KARYAWAN
PADA UNIT *AIRPORT FACILITIES*
PT ANGKASA PURA I KANTOR CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I Gusti Ayu Laksmi Bavani Dewi

NIM 2015713053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Laksmi Bavani Dewi

NIM : 2015713053

Prodi/ Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**“Analisis Persepsi Kinerja Karyawan pada Unit *Airport Facilities* PT
Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti
Ngurah Rai – Bali”**

adalah memang benar hasil 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



I Gusti Ayu Laksmi Bavani Dewi

NIM 2015713053

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA KARYAWAN PADA UNIT
AIRPORT FACILITIES PT ANGKASA PURA I KANTOR
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI - BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

I GUSTI AYU LAKSMI BAVANI DEWI
NIM 2015713053

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

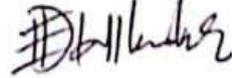
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb. NIP. 196512161990032002	
Dosen Penguji 1, Ida Bagus Sanjaya, SE,MM NIP. 196307301989031002	
Dosen Penguji 2, Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum NIP. 0008089701	

Dosen Pembimbing 1,



(Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb.)
NIP 196512161990032002

Dosen Pembimbing 2.



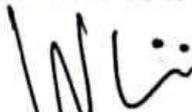
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA.,Ph.D.)
NIP 196409291990032003

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,




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

Diketahui oleh,
Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Persepsi Kinerja Karyawan pada Unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali**” dengan baik dan tepat waktu.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA,. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
3. I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga mampu selesai tepat waktu.

4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, serta motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA,. Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, serta motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen, staf pengajar, serta pegawai yang ada di Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan didikan, dorongan dan bantuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali yang telah memberi kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
8. Ibu Ni Kadek Widya Ningsih selaku Sekretaris unit *Airport Facilities* yang telah memberikan arahan, pengetahuan, informasi dan dukungan selama menyusun tugas akhir ini.
9. Kepada seluruh staf unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang mendukung tugas akhir ini.

10. Ajik dan ibu yang selalu memberikan dorongan serta motivasi baik moral dan materi selama penulis menyusun tugas akhir ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan yang menemani, saling memberi motivasi dan saran selama menyelesaikan tugas akhir ini yaitu Ratna, Dea, Diah dan Wirasti.
12. Teman-teman terdekat penulis yaitu Sutirta dan Padma yang sudah menemani, membantu, dan memberi motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan
13. Seluruh atlet ciumbrella dan sekitarnya yang telah berjuang bersama penulis di versi yang berbeda yaitu Antony Ginting, Kevin Sanjaya, Markus Gideon, Pramudya, Yeremia, Rian Ardianto, Fajar Alfian, Loh Kean Yew, Chistian Adinata, Lee Zii Jia, Wang Chang, Teo Ee Yi
14. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama menyusun tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memerlukan banyak perbaikan yang penulis sadari. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bisa membawa manfaat bagi jurusan maupun Politeknik Negeri Bali

Badung, 25 agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian.....	7
a. Jenis Data	7
b. Sumber Data.....	7
c. Teknik Pengumpulan Data	8
4. Teknik Analisis Data.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Sumber Daya Manusia	15
B. Kinerja Karyawan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PT ANGKASA PURA I.....	35
A. Sejarah Perusahaan.....	35
B. Bidang Usaha	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Kebijakan Perusahaan.....	53
B. Analisis dan Interpretasi Data	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
A. Simpulan.....	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Angkasa Pura I.....	37
Gambar 3 2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali tahun 2023.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah karyawan pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.....	4
Tabel 1.2 Penentuan hasil skor jawaban.....	13
Tabel 1.3 Persentase Nilai.....	14
Tabel 2.1 Indikator dan topik pertanyaan mengenai kuesioner.....	33
Tabel 4.1 tanggapan responden tentang tanggung jawab adalah hal terpenting dalam bekerja.....	63
Tabel 4.2 tanggapan responden tentang ketepatan waktu karyawan....	64
Tabel 4.3 tanggapan responden tentang kinerja karyawan yang baik dapat dilihat saat melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.....	65
Tabel 4.4 tanggapan responden tentang karyawan yang memiliki kinerja baik akan menuruti peraturan yang berlaku selama bekerja.....	66
Tabel 4.5 tanggapan responden tentang disiplin kerja jika karyawan memiliki kinerja yang baik.....	67
Tabel 4.6 tanggapan responden tentang karyawan dengan kinerja baik dapat menuntaskan pekerjaan tepat waktu.....	68
Tabel 4.7 tanggapan responden tentang jabatan yang diemban.....	69
Tabel 4.8 tanggapan responden tentang keterampilan dalam menggunakan alat kantor.....	70
Tabel 4.9 tanggapan responden tentang bekerja sesuai prosedur.....	71
Tabel 4.10 tanggapan responden tentang mengatasi masalah selama bekerja dengan keahlian yang dimiliki.....	72
Tabel 4.11 tanggapan responden tentang dengan kemampuan dan keterampilan yang ada akan selalu diiringi dengan disiplin saat sedang bekerja.....	73
Tabel 4.12 tanggapan responden tentang keterampilan dan keahlian serta tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.....	74
Tabel 4.13 tanggapan responden tentang pelatihan dan pengembangan dapat membantu selama bekerja.....	75

Tabel 4.14 tanggapan responden tentang fasilitas selama pelatihan dan pengembangan sangat memadai.....	76
Tabel 4.15 tanggapan tentang peningkatan kemampuan kerja.....	77
Tabel 4.16 tanggapan responden tentang jenis dan bentuk pelatihan..	78
Tabel 4.17 tanggapan responden tentang Saat pelatihan dan pengembangan menggunakan metode yang tepat untuk membantu pemahaman.....	79
Tabel 4.18 tanggapan responden tentang teori yang disampaikan oleh instruktur mudah dipahami.....	80
Tabel 4.19 tanggapan responden tentang menerima penghargaan dari prestasi kerja yang dicapai selama bekerja.....	81
Tabel 4.20 tanggapan responden tentang motivasi yang diberikan oleh atasan sangat mendukung selama bekerja.....	82
Tabel 4.21 tanggapan responden tentang cara atasan dalam memberi tiap pekerjaan sangat baik.....	83
Tabel 4.22 tanggapan tentang dorongan menyelesaikan pekerjaan.....	84
Tabel 4.23 tanggapan responden tentang memiliki dorongan dari diri sendiri untuk lebih memperhatikan prestasi kerja yang baik.....	85
Tabel 4.24 tanggapan responden tentang Mendapatkan fasilitas yang mampu menunjang pekerjaan.....	86
Tabel 4.25 Hasil rekapitulasi tanggapan responden pada unit Airport Facilities.....	87
Tabel 4.26 Tabel matrix hasil wawancara dengan Sekretaris Senior Manager Airport Facilities PT Angkasa Pura I.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner yang diisi oleh staf unit Airport Facilities

Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat lah penting adanya, karena tanpa adanya sumber daya manusia sistem kerja tidak akan berjalan dengan baik walaupun telah di *support* dengan sumber daya alam dan alat yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia diakibatkan karena manusia merupakan faktor utama dalam menentukan tujuan dari perusahaan. Karena hal itu perusahaan harus mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan sebaik mungkin karena hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan perusahaan.

Semakin baik perusahaan mengelola dan memfasilitasi sumber daya manusianya maka prestasi kerja dari karyawan akan semakin membaik. Hal tersebut akan membuat citra baik bagi perusahaan. Prestasi kerja dapat berupa ketelitian, kerapian, kedisiplinan dan juga tercapainya target yang telah ditentukan. Sebuah target yang

diberikan oleh perusahaan dapat menjadi beban kerja bagi setiap karyawan dan semakin meningkatnya beban kerja yang diterima maka dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri.

Kinerja kurang baik yang dihasilkan oleh karyawan dapat sangat berakibat pada menurunnya produktivitas karyawan dalam suatu perusahaan. Pada hakikatnya karyawan adalah ujung tombak dari kemajuan bahkan kemunduran yang dialami oleh perusahaan oleh sebab itu kinerja yang dihasilkan karyawan berpengaruh besar pada perusahaan. Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, adanya penilaian kinerja berarti pegawai mendapat perhatian dari atasan. Di samping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi yang telah dicapainya (Sedarmayanti dan Rahadian 2018:65)

Definisi kinerja yang dikemukakan menurut Mangkunegara (2001) dan Putri, (2020) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawabnya. Menurut Sedarmayanti dan Rahadian (2018:64) Faktor yang mempengaruhi kinerja selain tata letak, dan fasilitas kerja adalah lingkungan kerja non fisik atau lingkungan sosial. Misalnya pengawasan dari pimpinan dan hubungan kerja baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja, agar tercipta kondisi lingkungan yang kondusif.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Castetter dalam Rambe (2013:17) ada 3, faktor pertama yaitu kemampuan, adalah kesanggupan dan kecakapan seseorang untuk beraktivitas didalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Faktor kedua yaitu motivasi, adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Faktor ketiga yaitu pendidikan dan pelatihan, pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pimpinan/ manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi karyawan mengenai arti pentingnya setiap bidang yang bersangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan, pengalaman karir karyawan.

PT Angkasa Pura I juga menerapkan program untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu pelatihan dan pengembangan untuk seluruh karyawannya sesuai dengan jabatan yang diemban. Menurut Hadari dalam Anggun (2013) Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan/atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi atau perusahaan. Sedangkan pengembangan karir adalah usaha yang dilakukan secara formal dan berkelanjutan

dengan difokuskan pada peningkatan dan penambahan kemampuan seorang pekerja. Dan pengertian ini menunjukkan bahwa fokus pengembangan karir adalah peningkatan kemampuan mental tenaga kerja.

Saat pandemi Covid-19 yang menyerang Indonesia membuat beberapa perusahaan melakukan PHK terhadap karyawannya. Hal tersebut salah satunya yang terjadi pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali. Selama Indonesia terkena musibah Covid-19 PT Angkasa Pura I melakukan pengurangan karyawan yang cukup signifikan, terutama pada unit *Airport Facilities*.

Tabel 1.1 Jumlah karyawan pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah Karyawan	641	611	581	567	557

Sumber : Laporan Tahunan AP1 (2020:124) & (2023:151)

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I dengan menganalisis kinerja karyawan khususnya pada unit *Airport Facilities*. Adapun judul penelitian Tugas Akhir ini yaitu “**Analisis Persepsi Kinerja Karyawan pada Unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.**”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka pokok masalah penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Analisis Persepsi Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apa saja upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis tentang Persepsi Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali
2. Menjabarkan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai Analisis Persepsi Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor

Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sehingga memiliki kinerja karyawan yang optimal serta perusahaan mendapatkan keuntungan yang diharapkan dan dapat meningkatkan system pengadaan karyawan untuk lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi Kampus

Tugas akhir ini dapat menjadi suatu pembelajaran dan dapat sebagai acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Bagi Mahasiswa

Guna memenuhi kewajiban bagi mahasiswa semester VI Program D3 Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis, selain itu dapat meningkatkan pengetahuan, pengalaman, wawasan serta keterampilan mahasiswa.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali lebih tepatnya pada unit *Airport Facilities*.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Analisis Persepsi Karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang datanya berupa penjelasan atau keterangan yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016 : 9).

Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu, sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, kinerja karyawan.

b. Sumber Data

Pengumpulan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, diantaranya:

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Indrawan

dan Yaniawati, 2014:141). Sumber data penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada 1 orang yaitu senior selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) sebagai Sekretaris *Senior Manager* Unit *Airport Facilities* serta kuesioner untuk karyawan unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2016:22). Data sekunder meliputi buku-buku, dokumen, jurnal, dan publikasi lainnya.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan kuesioner.

1) Observasi

Observasi merupakan satu upaya penelitian berupa mengamati perilaku atau aktivitas yang terjadi untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian (Hikmawati, 2017:85). Teknik observasi ini peneliti lakukan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

(PKL) selama 3 (tiga) bulan dengan meneliti dan mengamati secara langsung serta mencari beberapa topik untuk dilakukannya penelitian dalam lingkup unit *Airport Facilities*. Dilakukannya pengelompokan yaitu arsip, administrasi, sumber daya manusia, dan juga *e-filling*. Pemfokusan satu topik dilakukan dengan menyesuaikan kembali antara topik yang dipilih dan masalah utama pada unit *Airport Facilities* sehingga mendapatkan sumber daya manusia sebagai topik utama dalam penelitian ini.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mendapat informasi yang mendalam (Indrawan dan Yaniawati, 2014:136). Metode ini dilaksanakan peneliti dengan mewawancarai Sekretaris *Senior Manager* unit *Airport Facilities* sebagai satu-satunya narasumber yang dilakukan secara langsung saat masih melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada unit unit *Airport Facilities*.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada narasumber untuk dijawab. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam teknik kuesioner adalah dengan menyebarkan kuesioner yang berupa *google form* yang berisi 24 pernyataan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kuesioner disebarkan kepada sampel yang sudah ditentukan yaitu seluruh staf unit *Airport Facilities*.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner dengan cara menjabarkan kedalam unit-unit dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2016:244).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dalam menentukan analisis data yaitu melakukan penyusunan data-data yang telah dikumpulkan kemudian membuat klasifikasi dan menerapkan standar serta kedudukan unsur-unsur satu dengan yang lain sehingga dapat dianalisis dan diinterpretasikan.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Hamdani, dkk (2020:163). Terdapat tiga tahapan yang harus dilalui diantaranya: reduksi data yang dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan,

dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan yang pertama pemilihan dari data yang dibutuhkan dalam kinerja karyawan salah satunya berupa indikator dari kinerja karyawan, setelah menentukan indikator kinerja karyawan menurut beberapa ahli. Dilakukannya pemusatan perhatian terhadap pendapat satu ahli yaitu dengan 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu diantaranya kemampuan, motivasi serta pendidikan dan pelatihan yang nantinya dijadikan acuan dalam wawancara dan kuesioner serta dilakukannya penyesuaian kembali terhadap kondisi di lingkungan PT Angkasa Pura I yang dimana perusahaan memiliki program untuk meningkatkan kinerja yaitu pelatihan dan pengembangan maka pendidikan dan pelatihan menurut ahli di ganti menjadi pelatihan dan pengembangan sesuai dengan yang diterapkan pada PT Angkasa Pura I. Tahap kedua yaitu penyajian data dimana dari sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat dilakukan beragam baik dalam bentuk uraian singkat, *flowchart*, bagan, hubungan antar kategori dan sejenis lainnya. Tahap ketiga yaitu penarikan kesimpulan yang telah didasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif ataupun deduktif. Simpulan harus yang relevan serta focus pada

penelitian, tujuan dan temuan dari penelitian yang sudah dilakukannya interpretasi dan pembahasan.

Kuesioner yang akan disebar untuk populasi karyawan yang ada pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan sampel yaitu seluruh karyawan yang ada pada unit *Airport Facilities*. Kuesioner dalam penelitian ini mengadopsi kuesioner yang menggunakan teori kinerja Castetter yang memiliki 3 indikator untuk mengukur kinerja karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar langsung kuesioner yang berisi pernyataan kepada sampel yang telah ditentukan dan akan diproses dan diolah menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah

Jawaban yang telah diterima dari responden akan diolah menggunakan skala pengukuran skala likert. Beberapa jawaban alternatif yang digunakan yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pada setiap pilihan jawaban yang ada akan diberikan nilai skala masing-masing pada tabel 1.2:

Tabel 1.2 Penentuan hasil skor jawaban

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:159)

Hasil dari jawaban yang dikirimkan oleh responden dijumlahkan sesuai skala jawaban lalu dikalikan dengan skor dan akan mendapatkan total skor. Skor total diklasifikasikan menurut skala respons yang telah ditentukan sebelumnya dalam rentang dan jarak skala penilaian. Penentuan rating scale dan interval dapat diketahui ketika skor ideal telah dihitung dengan cara mengalikan skor dengan jumlah responden. Skor total bergradasi selanjutnya dihitung menurut derajat kesepakatan sebagai persentase untuk setiap indikator kuesioner dengan membagi skor total dengan skor ideal dikalikan 100% (Sugiyono, 2017:161).

Menurut Sapoetra (2015) kategori kinerja karyawan dibagi menjadi 5 yaitu :

Tabel 1.3 Persentase Nilai

Kategori	Persentase Nilai
Sangat Setuju	80-100%
Setuju	60-79%
Ragu-ragu	40-59%
Tidak Setuju	20-39%
Sangat Tidak Setuju	0-19%

Sumber: Sapoetra (2015)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian beberapa bab yang telah disajikan dan fakta-fakta yang sudah diperoleh sebelumnya, hasil observasi, kuesioner dan wawancara di lapangan serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali, maka penulis membuat kesimpulan dan saran yang dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya:

A. Simpulan

1. Analisis persepsi kinerja karyawan pada unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan, motivasi, pelatihan dan pengembangan. Adapun hasil

dari rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kinerja karyawan yang dituangkan dalam sebuah kuesioner dan wawancara yang melibatkan seluruh staf unit *Airport Facilities* yang berjumlah 20 orang dan 1 orang narasumber yang menyatakan bahwa kinerja karyawan unit *Airport Facilities* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali sudah optimal. Hal ini dikarenakan total hasil rekapitulasi dari kinerja karyawan unit *Airport Facilities* menunjukkan rata-rata 80 dengan hasil Persentase 80% yang termasuk Sangat Setuju (SS) pada *rating scale*.

Hasil sangat setuju tersebut yang didukung oleh staf unit *Airport Facilities* yang dapat mengindikasikan kebijakan yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I sudah berhasil ditambah lagi adanya penilaian kinerja yang dilakukan setiap 6 bulan sekali.

2. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali

Pencapaian kinerja karyawan yang baik dan efektif tidak luput dengan adanya kebijakan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I yang dapat menunjang kinerja karyawan diantaranya beberapa kompensasi yang diterima oleh karyawan baik dari segi materi maupun non materi yang berupa penghasilan, pemeliharaan

kesehatan, tunjangan, cuti, dan beberapa program yang diberikan mulai dari pelatihan dan pengembangan karyawan berdasarkan jabatan, memfasilitasi dalam berorganisasi dengan serikat pekerja hingga program pensiun. Ditambah adanya promosi jabatan di tiap tahunnya untuk karyawan yang layak, selain itu juga adanya fasilitas penunjang yang mendukung selama bekerja.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Agar kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I tetap sesuai dengan tujuan perusahaan maka dari itu sebaiknya PT Angkasa Pura I tetap menerapkan sistem PMS (*Performance Management System*) untuk tiap karyawan secara berkala dan dari hasil dari penilaian tersebut dapat terus mengalami perbaikan untuk kedepannya agar kinerja karyawan dapat meningkat dan pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih prima.
2. Dilihat dari jumlah skor terkecil pada kuesioner yaitu sebesar 455 pada indikator pelatihan dan pengembangan, maka dari itu sebaiknya PT Angkasa Pura I lebih memperhatikan penerapan program pengembangan kompetensi kepada staf sehingga kemampuan yang dimiliki oleh staf lebih berkembang dan kinerja yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.2016.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggun. *Konsep Penelitian dan Pengembangan*.
<https://goenable.wordpress.com/tag/langkah-langkah-pelatihan/>
(diakses 26 Juni 2023)
- Burhannudin, Mohammad Zainul dan Muhammad Harlie. *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin*.Jurnal Maksipreneur, Vol. 8, No. 2, pp 191-206
- Dessler, Gary.2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Salemba
- Hardani, dkk. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Issue April).
- Hasibuan, Melayu S.P.2019.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:Bumi Aksara
- Hikmawati, Fenti.2017.*Metodelogi Penelitian*.Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Indrawan, Rully dan R.Poppy Yuniwati.2014.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Pendidikan*.Bandung: Refika Aditama.
- Iendy, Zelvian Adhari. 2021. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*.Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Marwansyah 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
PT Angkasa Pura I <https://ap1.co.id/> (diakses 5 Juni 2023)
- Rivai, V. & Sagala, E. J. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sapoetra, Arif Naufal. 2015. *Cara Menghitung Kuesioner Skala Linkert*.
<http://naufansapoetra.com/2015/11/cara-menghitung-kuesioner-skala-likert> (diakses 20 Juni 2023)

Sedarmayanti 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta

-----_.2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti, dan Nunur Rahadian. *Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Lembaga Pendidikan Tinggi*. Jurnal Ilmu Administrasi (JIA), Vol. XV, No.1, pp 63-77