

## **Analisis Performance Management System Petugas Boarding Gate Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang**

**Renaldi Widiyanto<sup>1</sup> Walid Jumlad<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [walid.jumlad@sttkd.ac.id](mailto:walid.jumlad@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Dalam upaya mendapatkan kinerja karyawan yang berkualitas, sangat diperlukan penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja saat ini menjadi salah satu unsur penting dalam mewujudkan perusahaan yang produktif dan mampu berkembang dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Performance Management System (PMS), prinsip-prinsip serta solusi dan penyelesaian permasalahan pada unit boarding gate pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara selain data sekunder dari dokumen yang berkaitan dengan evaluasi kinerja dan peristiwa yang telah dicatat dan dihubungkan dengan diskusi penelitian. Sejak 7 September hingga 9 September 2024, PT Kokapura Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang menyelenggarakan penelitian ini selama tiga hari. Tiga metode digunakan untuk memperoleh data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sementara itu, metode analisis data menggunakan pengumpulan, pengurangan, penyajian, dan pengambilan kesimpulan dari data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi PMS berjalan lancar dan sejalan dengan protokol yang ditetapkan. Organisasi juga mengikuti prinsip-prinsip Sistem Manajemen Kinerja (PMS), yang meliputi menetapkan tujuan yang jelas untuk tugas yang diselesaikan, mendorong dan memotivasi staf untuk memenuhi tujuan organisasi dengan menjaga konsistensi dalam klarifikasi tugas, mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab untuk pelaksanaan tugas kepada anggota staf sehingga mereka dapat memberikan umpan balik, melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan, dan melibatkan anggota staf dalam proses PMS. Tidak ada hambatan besar dalam Sistem Manajemen Kinerja (PMS) di Petugas Boarding Gate Maskapai Batik Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang, karena gerbang keberangkatan. **Kata Kunci:** Performance Management System, Ground Handling, Boarding Gate, Maskapai Batik Air, Bandar Ahmad Yani Semarang

### **Abstract**

*In an effort to obtain quality employee performance, employee performance assessment is very necessary. Performance assessment is one of the important elements in realizing a productive company that is able to develop well. This study aims to analyze the implementation of the Performance Management System (PMS), principles and solutions and resolution of problems in the boarding gate unit at Batik Air at General Ahmad Yani Airport, Semarang. This study employs a qualitative research methodology, gathering primary data through observations and interviews in addition to secondary data from documents pertaining to performance evaluations and events that have been recorded and linked to the research's discussion. From September 7 to September 9, 2024, PT Kokapura Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang hosted this research for three days. Three methods are utilized to acquire data: documentation, interviews, and observation. In the meanwhile, data analysis methods employ gathering, reducing, presenting, and deriving conclusions from data. The study's findings demonstrate that PMS implementation is proceeding smoothly and in line with the established protocols. The organization also follows the principles of the Performance Management System (PMS), which include setting clear goals for the tasks completed, encouraging and motivating staff to meet organizational objectives by keeping consistency in task clarification, delegating authority and responsibility for task implementation to staff members so they can provide feedback, conducting continuous employee training and development, and involving staff members in the PMS process. There aren't any major barriers in the Performance Management System (PMS) at the Batik Airline Boarding Gate Officer at Jendral Ahmad Yani Airport in Semarang. due to the boarding gate.*



**Keywords:** *Performance Management System, Ground Handling, Boarding Gate, Batik Air Airline, Bandar Ahmad Yani Semarang*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Dengan dua persyaratan utama, sistem manajemen kinerja dianggap sebagai alat strategi bisnis untuk menciptakan suasana kinerja yang diinginkan. Sistem harus, pertama dan terpenting, dibangun dengan tepat dan sesuai untuk bisnis. Kebutuhan kedua adalah teknologi tersebut diimplementasikan dengan benar oleh Batik Air, maskapai penerbangan swasta Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai ini adalah salah satu anak perusahaan Lion Air yang menyediakan layanan lengkap. Badan usaha angkutan udara komersial terjadwal juga harus memenuhi kriteria layanan pra-penerbangan bagi penumpang domestik, yang meliputi informasi penerbangan, reservasi tiket, check-in, proses ruang tunggu, boarding, dan penanganan penundaan. Kriteria untuk layanan dalam penerbangan, termasuk fasilitas dan kesiapan awak kabin. Standar layanan pasca penerbangan meliputi pengambilan bagasi, pemrosesan keluhan pelanggan, transit atau transfer, dan prosedur turun. Persyaratan layanan maskapai penerbangan, Laporan penerapan standar pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh badan usaha angkutan udara komersial terjadwal dapat menjadi dasar penilaian dan pengawasan.

Didirikan pada tahun 2013, Batik Air adalah divisi dari Lion Air. Maskapai penerbangan telah memungkinkan untuk melakukan perjalanan jarak jauh atau melintasi lautan untuk terhubung ke tempat-tempat terpencil lainnya. Fakta bahwa perjalanan udara tumbuh setiap tahun menunjukkan bahwa sektor penerbangan Indonesia masih berkembang. Sumber Daya Manusia Kemajuan suatu organisasi semakin ditentukan oleh sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang unggul dan komprehensif diperlukan untuk kemajuan. Pemenuhan pekerjaan, kapasitas individu, dan tanggung jawab pekerjaan hierarkis adalah sudut pandang orang-orang yang dapat mengerjakan sifat SDM dan memengaruhi eksekusi. Staf Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah diakui dengan berbagai penghargaan dan ungkapan terima kasih atas upaya inovatif mereka dalam memperkenalkan masing-masing unit kerjanya sebagai bagian dari Bandara Supadio Pontianak. Selain itu, setiap unit secara aktif berpartisipasi dalam acara-acara yang berpotensi menarik wisatawan sekaligus membangun branding yang kuat dan menciptakan kesan baru sesuai dengan kualitas keramahtamahan yang mendefinisikan masyarakat Indonesia. Meskipun banyak pencapaian, karyawan perusahaan masih memiliki sikap yang relatif rendah terhadap disiplin karena sejumlah besar dari mereka secara konsisten datang terlambat dan melanggar hukum. Hal ini disebabkan oleh kurangnya panduan pusat mengenai kepemilikan meja kerja dan kelangkaan minuman untuk semua karyawan yang beroperasi. Karena program pelatihan perusahaan harus digunakan untuk memperbarui tanggung jawab staf dan meja kerja untuk mendapatkan kinerja karyawan yang stabil dan berkualitas, yang akan memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja layanan.

Pencapaian dan pertumbuhan perusahaan terkait erat dengan kontribusi dan dorongan tenaga kerjanya. Perusahaan menghadapi masalah besar dalam mengelola keragaman karakteristik karakter dan atribut yang dimiliki oleh tenaga kerja mereka secara efektif, sehingga yang terakhir dapat berkontribusi secara efektif pada kesuksesan perusahaan. Untuk memastikan bahwa unit kerja dan individu berkolaborasi secara optimal dan efektif untuk memenuhi tujuan perusahaan, organisasi menggunakan Sistem Manajemen Kinerja untuk

terus meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memantau kinerja karyawan secara efektif menggunakan Sistem Manajemen Kinerja (PMS) dalam setiap tugas mereka, bisnis harus berkonsentrasi untuk terus meningkatkan sistem HRM mereka. Dengan adanya *Performance Management System* maka perusahaan dapat meningkatkan performa karyawan, dengan memantau, mengukur, dan mengelola kerja karyawan secara efektif. Dengan ini mendorong penulis untuk lebih dalam memahami dan memantau kinerja petugas *Boarding Gate* pada Batik Air, sehingga terbentuk sebuah skripsi yang berjudul *Analisis Performance Management System Petugas Boarding Gate Maskapai Batik Air Di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang*.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Performance Management System***

Sistem manajemen kinerja, menurut Bacal (2005), adalah prosedur di mana manajer dan staf berkolaborasi untuk menentukan apa yang merupakan sistem manajemen kinerja yang efektif dan tugas apa yang harus dilakukan anggota staf di tahun mendatang. Implementasi sistem ini mencoba untuk meningkatkan kinerja pekerja secara individu dan tim. Untuk lebih spesifiknya, cara fungsi sistem manajemen kinerja adalah melalui sosialisasi dalam kaitannya dengan tujuan perusahaan, dorongan peningkatan kinerja kerja, dan tinjauan kinerja staf. Mengenai manajemen kinerja, Hani Handoko (2020) menggambarkan sistem manajemen kinerja sebagai kumpulan prosedur dan praktik yang dimaksudkan untuk menjamin bahwa tim dan individu dalam suatu organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara yang produktif dan efisien. Dengan memastikan bahwa setiap anggota tim menyadari tanggung jawab mereka, bagaimana kinerja mereka dievaluasi, dan bagaimana mereka dapat berkontribusi pada tujuan organisasi yang lebih luas, sistem berupaya meningkatkan efektivitas perusahaan. Dalam hal ini, kolaborasi yang efektif antara manajer yang berwenang dan anggota staf yang melapor kepadanya diperlukan untuk memaksimalkan kinerja kerja. Sementara pertumbuhan individu dan karyawan merupakan faktor penentu, organisasi juga akan mendapatkan keuntungan dari kemampuan untuk berpartisipasi. Untuk tujuan peningkatan pertumbuhan organisasi, proses sistem manajemen kinerja sedang berlangsung dan tidak berakhir setelah jangka waktu yang ditentukan. Agenda utama sistem manajemen kinerja biasanya dimulai dengan identifikasi tujuan, penetapan tujuan, umpan balik, dan kontrol hasil kerja.

### ***Boarding Gate***

Boarding gate adalah gerbang atau pintu yang digunakan untuk membiarkan orang naik pesawat saat mereka pergi. Gerbang keberangkatan, menurut Handoyo dan Sudiby (2011), adalah titik keberangkatan terakhir bagi penumpang dan merupakan tempat pintu keluar menuju pesawat. Ada beberapa tingkat layanan berbeda yang tersedia di gerbang keberangkatan ini, mulai dari kategori penumpang standar hingga VIP/VVIP hingga penumpang khusus atau penanganan khusus. Biasanya, ada dua petugas atau lebih di boarding gate ini. Sebelum penumpang naik pesawat, inspektur ini akan memeriksa bagasi kabin dan kartu keberangkatan. Hindari membiarkan sesuatu terjadi yang menyimpang dari protokol terbang. Bagasi kabin dan berat bagasi, misalnya, melampaui batas tertinggi yang diizinkan.

### ***Maskapai Batik Air***

Didirikan pada tahun 2013, Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta dengan layanan lengkap yang berbasis di Indonesia. Maskapai ini adalah salah satu anak perusahaan Lion Air yang menyediakan layanan lengkap. Pada hari Jumat, 3 Mei 2013, penerbangan

pertama dari Jakarta ke Manado dan Balikpapan dilakukan. Maskapai yang diluncurkan oleh Rusdi Kirana ini bermaksud mengembangkan maskapai full service bernama Batik Air, yang didirikan pada Maret 2013 menggunakan pesawat Boeing 737-900ER, dalam upaya mengalihkan jumlah pesanan yang sering dipesan oleh Lion Air. Untuk mengakomodasi penerbangan jarak jauh, Lion Air juga setuju untuk membeli lima Boeing 787 Dreamliner, dengan pengiriman yang dijadwalkan dimulai pada tahun 2015. Namun, Batik Air membatalkan pembelian Boeing 787 Dreamliner pada Januari 2014 karena penundaan penerbangan internasional jarak jauh maskapai tersebut.

### **Bandar Udara**

Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Perhubungan Udara mendefinisikan bandara sebagai area di darat atau di perairan dengan batas-batas yang ditentukan yang berfungsi sebagai area pendaratan dan lepas landas pesawat terbang, tempat orang naik dan turun dari pesawat, tempat bongkar muat kargo, dan tempat transfer transportasi intra dan antarmoda. Bandara juga dilengkapi dengan fasilitas dasar dan fasilitas pendukung lainnya, serta fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan. Ada dua jenis fasilitas bandara yang digunakan dalam kegiatan penerbangan: fasilitas sisi darat dan fasilitas sisi udara.

### **Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Bandara Jenderal Ahmad Yani Kota Semarang, yang terletak di Jawa Tengah, dilayani oleh bandara Semarang. Jenderal TNI anumerta Ahmad Yani (1922–1965), seorang pahlawan nasional Indonesia, dihormati dengan nama bandara tersebut. Menurut persentase pertumbuhan, bandara ini memiliki salah satu tingkat ekspansi tercepat di dunia pada tahun 2018. Pada bulan Agustus 2004, pesawat pertama yang dioperasikan oleh Garuda Indonesia ke Singapura menjadikan bandara ini sebagai bandara internasional. Bandara di wilayah timur Republik Indonesia dikelola oleh PT Angkasa Pura I, sebuah badan usaha milik negara di bawah Kementerian Perhubungan. Tentara Nasional Indonesia (TNI) menggunakan bandara ini sebagai pangkalan udara militer hingga tahun 1966, ketika ditunjuk terbuka untuk penggunaan komersial domestik.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan judul penelitian *Analisis Performance Management System Petugas Boarding Gate Maskapai Batik Air Di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang*. Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan melalui deskripsi verbal dan linguistik dalam konteks yang unik dan alami dengan menggunakan berbagai metode alami. Lokasi Penelitian ini dilakukan di PT Kokapura Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Periode penelitian berlangsung selama 3 hari pada tanggal 7 september sampai dengan 9 September 2024 di unit ground handling pada petugas boarding gate maskapai batik air. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, sebagai berikut:

1. Data primer adalah Menurut Sugiyono (2019), sumber data primer adalah sumber yang memberikan akses kepada pengumpul data ke data secara langsung. Peneliti memperoleh data langsung dari sumber asli atau lokasi di mana penelitian dilakukan. Data primer yang digunakan oleh peneliti diperoleh melalui wawancara informan mengenai masalah penelitian.

2. Data Sekunder adalah Menurut Sugiyono (2019) data sekunder sebagai jenis sumber data yang memberikan informasi kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui dokumen atau individu lain. Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, dan sumber data sekunder lainnya yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang tertuju kepada para narasumber personel petugas boarding gate maskapai batik air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Teknik dalam penelitian kualitatif ini terbagi 2, yaitu: Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ada reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi serta Teknik keabsahan data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Observasi

Hasil pengamatan yang dilakukan pada kelima indikator ini biasanya digunakan sebagai panduan ketika mengamati bagaimana sistem manajemen kinerja diterapkan oleh petugas boarding gate Bandara Batik Air Jenderal Ahmad Yani Semarang, serta ketika mengidentifikasi faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghambat proses ini. Semua hal dipertimbangkan, hasil pengamatan yang diperoleh dari lima indikasi telah dieksekusi dengan kemahiran dan khasiat. Rencana kerja yang meliputi standar, tujuan, dan indikator kinerja utama (KPI) disusun oleh perusahaan. Setelah tugas selesai, perusahaan melakukan pengawasan untuk memberikan umpan balik dan memastikan bahwa tugas tersebut dilakukan dengan benar dan optimal. Setelah tugas selesai, perusahaan menilai kinerja karyawan dan mengakui mereka yang telah mencapai.

### Hasil Wawancara

Rincian penting yang menunjukkan efektivitas penerapan PMS dikumpulkan dari wawancara peneliti dengan tiga (tiga) informan. Untuk alasan yang berbeda, masing-masing dari mereka memberikan evaluasi mendalam tentang eksekusi PMS. Para peneliti kemudian membagi membenaran mereka untuk menyimpulkan bahwa implementasi PMS telah berhasil menjadi kategori berikut:

Tabel 1. Biodata Informan

No	Nama Narasumber	Usia	Masa Kerja	jabatan
1	Beny Abrianto	37 tahun	13 tahun	Supervisor
2	Galih Arga	30 tahun	7 tahun	Officer
3	Ginangjar	24 tahun	4 tahun	Officer

### Perusahaan menyusun perencanaan kerja dengan menetapkan tujuan dan standar kinerja yang jelas dan terukur

Ketika pertama kali bergabung, perusahaan kami memperkenalkan visi dan misi dan nilai perusahaan. Perusahaan juga memberikan pedoman tertulis berupa SOP yang jelas terkait tugas yang dilakukan, untuk mendorong dan menggerakkan para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dengan menjaga konsistensi memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab pelaksanaan tugas bagi para pegawai

Selalu meningkatkan, karena perusahaan tempat saya bekerja adalah perusahaan jasa sehingga perusahaan memberikan dan menjaga kualitas pelayanan terhadap penumpang dengan kualitas yang terbaik dan dengan adanya visi dan misi perusahaan, karyawan dalam PMS telah di jelaskan target-target yang harus di capai oleh setiap personil N3

Pada perusahaan tempat saya bekerja tepatnya di unit *Boarding Gate* selalu melakukan *evaluasi* hasil kerja karyawan setiap selesai bertugas tujuan untuk mengukur / mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan serta memberikan umpan balik untuk membantu karyawan berkembang **N2**

Berdasarkan wawancara yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi memiliki rencana kinerja yang terdefinisi dengan baik dan metodis yang selaras dengan visi, misi, prosedur operasi standar, dan nilai-nilai perusahaan. Selain itu, manajer organisasi secara konsisten menilai kinerja kerja karyawan untuk mengukur dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk mendorong pertumbuhan karyawan.

### **Pemantauan kinerja yaitu mengawasi dan menilai kemajuan terhadap tujuan yang telah ditetapkan**

Pendukung: faktor pendukung dalam komunikasi langsung yaitu mengingatkan nilai-nilai perusahaan kepada karyawan untuk memastikan nilai-nilai tersebut tetap dijalankan. Perusahaan juga selalu melakukan pengawasan, seperti pengawasan sebelum dan sesudah kegiatan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyelewengan dan mengevaluasi setelah kegiatan guna memitigasi risiko.

Penghambat : Tidak ada penghambat, akan tetapi waktu yang digunakan untuk berbincang atau komunikasi sangat terbatas karena mengikuti jam kerja, namun manajer dan karyawan mengusahakan selalu berkomunikasi terkait kendala yang dihadapi. **N1**

Pendukung: faktor pendukung yaitu terjalin erat antara pegawai dan perusahaan. Perusahaan juga melakukan pengawasan terhadap semua karyawan yang bekerja di dalam perusahaan tersebut, baik itu dari *top manager*, turun ke senior *manager* dan turun lagi ke stafnya atau unit-unit.

Penghambat : Sampai saat ini tidak ada penghambat dalam berkomunikasi karena manajer dan karyawan selalu menyempatkan berkomunikasi dan sering dengan minimal 1 minggu sekali. **N3**

Dalam perusahaan ini mengukur dan memantau pencapaian kinerja karyawan dengan *key performance indikator* selama 6 bulan sekali berdasarkan *jobdesk* masing-masing unit. Misalnya di *unit boarding gate* tersampaikan laporan bulanan seperti absensi, pelayanan kerja berapa jam, siapa saja orangnya, disiplin dan ketepatan waktu. Untuk kendala karena unit *boarding gate* merupakan karyawan *outsourcin* maka tidak bisa mengakses PMS jadi mereka hanya mengikuti arahan dari karyawan organik, dan kebanyakan karyawan *outsourcin* juga kurang paham tentang nilai-nilai perusahaan **N3**

Berdasarkan wawancara yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi memantau kinerja karyawan (mengawasi dan mengevaluasi kemajuan) untuk menentukan seberapa baik kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditentukan, yang pada akhirnya mengarah pada perekrutan staf yang unggul dan profesional. Menurut wawancara tersebut di atas, pengawasan aktif akan langsung masuk ke lapangan dan meninjau kembali semua operasi yang dilakukan di sana, menjadikannya internal, preventif, represif, dan proaktif di PT Kokapura Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang. Sebelum suatu kegiatan dilakukan, dilakukan pengawasan preventif dan represif. Satu-satunya tujuan adalah untuk menghentikan penyalahgunaan yang terjadi dalam kegiatan ini dan menilai apakah ada kelainan pelaporan dalam kegiatan ini.

### **Penilaian kinerja yaitu menilai dan memberikan umpan balik tentang kinerja individu atau tim**

Perusahaan mengevaluasi dan menilai karyawan-nya dengan menggunakan *key performance indikator* apakah sudah tercapai atau tidak satu tahun tersebut. PMS ini ada 3 tahapan, *planning* merencanakan atau menurunkan dalam unit kita apa aja *planning* nya, kalau udah berjalan *tracking coaching* untuk *key performance indicator* (KPI) tersebut, diakhir tahun akan ada evaluasi, dalam evaluasi tersebut akan dilihat apakah KPI udah tercapai atau belum. **N3**



Mendapatkan, untuk jaminan kesehatan perusahaan memberikan jaminan kesehatan selama kontrak masih berlaku dalam pekerjaan, untuk gaji selama ini perusahaan selalu memberikan tepat waktu dan sesuway dengan masing-masing personil dan bonus itu biasanya saya mendapatkan THR setiap tahun. **N3**

Iya, memberikan tempat dan lingkungan yang nyaman dengan adanya fasilitas ruang ber-AC, loker penyimpanan, tempat istirahat, kantin, masjid atau tempat ibadah sehingga memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja. **N3**

Berdasarkan wawancara yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan hanya mengevaluasi dan memberikan umpan balik kepada karyawannya—khususnya, petugas gerbang keberangkatan—selama tinjauan kinerja. Ini termasuk memberi mereka gaji tepat waktu, asuransi kesehatan, tunjangan liburan, THR, dan ruang kerja yang nyaman. Melalui penggunaan umpan balik, bisnis dapat membangun tempat kerja yang ramah, meningkatkan komunikasi, dan menumbuhkan kepercayaan melalui transparansi.

### **Pengembangan kinerja yaitu menyediakan pelatihan dan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja**

Perusahaan memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan tetapi tidak pasti dalam satu tahun itu ada **N3**

Iya memberikan, selama ini yang pernah saya ikuti seperti pelatihan tangap bencana, dan seminar *online*. **N2**

Selalu *memonitoring* dan *coaching* karyawan karena dalam perusahaan *coaching* sangat penting untuk menavigasi tidak pastian, mengembangkan ketrampilan, meningkatkan performa, dan mempromosikan kesejahteraan. **N3**

Selalu memonitoring guna mengetahui apakah pelaksanaan sistem manajemen kinerja telah terlaksana dengan baik dan mencegah serta mengatasi hambatan hambatan yang terjadi. **N1**

Atasan saya tidak mempromosikan jabatan karena pada unit boarding gate kebanyakan adalah karyawan *outsourcing*. **N3**

Dari wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi memberikan pertimbangan yang memadai terhadap elemen-elemen yang dapat mendorong pertumbuhan karyawan melalui pembinaan, pengawasan, dan pelatihan karyawan boarding gate. Karena tidak ada jalur karir atau promosi posisi di unit gerbang keberangkatan karena karyawan tersebut adalah kontraktor eksternal, promosi posisi tidak ditangani oleh supervisor.

### **Penghargaan dan konsekuensi yaitu memberikan imbalan atau konsekuensi berdasarkan hasil penilaian kinerja**

Tidak, akan tetapi memberikan uang lemburan kepada karyawan. **N3**

Memberikan bonus tahunan seperti THR, karena petugas Boarding Gate sebagian besar karyawan *outsourcing*. **N3**

Memberikan, kebanyakan dengan ucapan dan pengakuan publik kalo memberikan penghargaan seperti memberikan sertifikat dan piala mungkin tidak terlalu sering. **N3**

Iya memberikan, contoh kecilnya yaitu memberikan tempat yang nyaman pada lingkungan kerja, memberikan fasilitas (kantin, ruang ber AC, alat-alat pendukung, dan kamar mandi yang bersih), asuransi kesehatan, cuti dan lain sebagainya. **N3**



Pernah, saya pernah mendapat teguran lisan karena saya telat mendatangi tempat *boarding gate* sehingga saya mendapat teguran lisan, teguran tersebut termasuk hukuman disiplin tingkat ringan. N2

Iya, perusahaan melakukan pemindahan atau demosi karyawan akibat pelanggaran berat. N2

Iya, perusahaan melakukan pemecatan karyawan akibat pelanggaran karyawan yang sangat berat dan berulang kali. N1

Berdasarkan wawancara yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan mengenai Penghargaan dan Konsekuensi, dan bahwa perusahaan memberlakukan konsekuensi pada karyawan sesuai dengan SOP yang disetujui, yang telah dipatuhi oleh karyawan. Bandara Kokapura Jenderal Ahmad Yani PT Semarang.

### Pembahasan

1. Perencanaan. Perencanaan kinerja adalah langkah pertama dalam proses perusahaan ini. Karyawan sekarang diminta untuk mempelajari profil pekerjaan yang berbeda yang relevan dengan posisi mereka dan kemudian menghubungkannya dengan rencana pencapaian kinerja yang ingin mereka ikuti. Setelah itu, rencana pencapaian kinerja disampaikan kepada atasan untuk memudahkan komunikasi antara keduanya. Sistem Manajemen Kinerja (PMS) organisasi ini, yang berfungsi sebagai alat untuk mengelola kinerja dan tujuan personel di berbagai tingkatan, dari perwira hingga manajer umum, sudah memiliki standar perencanaan yang jelas. Karyawan di PMS telah diinformasikan tentang tujuan yang harus dipenuhi oleh setiap anggota staf sesuai dengan visi, tujuan, dan nilai-nilai perusahaan.
2. Pemantauan Kinerja. Pada titik ini, supervisor memiliki sejumlah tanggung jawab, termasuk mengawasi dan menilai bagaimana kinerja bawahan mereka berkembang, memperbaiki kesalahan atau kelemahan apa pun, dan menawarkan saran dan arahan kepada bawahan mereka. Pada titik ini, diharapkan bawahan tumbuh dari kegagalan dan kesalahan mereka untuk berhasil. Pemantauan internal, aktif, preventif, dan represif semuanya digunakan dalam bisnis PT Kokapura Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang karena. Berdasarkan wawancara yang disebutkan di atas, pengawasan dan pemantauan aktif akan mengunjungi lapangan dan melakukan tinjauan menyeluruh terhadap semua kegiatan yang dilakukan di sana, termasuk komunikasi langsung yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai perusahaan pada karyawan, untuk menjamin penerapan prinsip-prinsip ini yang berkelanjutan. baik represif maupun preventif. Organisasi ini menggunakan indikator kinerja utama untuk mengukur dan melacak pencapaian kinerja karyawan setiap enam bulan tergantung pada meja kerja masing-masing unit. Tujuannya adalah agar karyawan memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Unit *boarding gate* adalah karyawan dari karyawan outsourcing, sehingga mereka tidak dapat mengakses PMS dan harus mengikuti instruksi karyawan organik. Mayoritas karyawan outsourcing juga kurang sadar akan nilai perusahaan, sehingga hambatan untuk pemantauan tidak terlalu besar.
3. Penilaian Kinerja. Organisasi menggunakan sistem manajemen kinerja (PMS) sebagai salah satu strateginya. Gagasan "less for less and more for more" termasuk dalam PMS ini, artinya karyawan yang memenuhi target kinerja akan dihargai dengan insentif atau tunjangan kinerja. Mengenai memberikan umpan balik kepada karyawan, membayar mereka tepat waktu, menawarkan asuransi kesehatan, gaji liburan, cuti berbayar, dan menciptakan tempat kerja yang ramah. Pembayaran upah tepat waktu berpotensi meningkatkan semangat pekerja. Karyawan lebih cenderung terdorong untuk bekerja keras dan memenuhi

tujuan perusahaan jika mereka yakin bahwa upaya mereka diakui dengan pembayaran kompensasi tepat waktu. Membayar karyawan tepat waktu juga dapat menjaga hubungan kerja yang positif, kesejahteraan karyawan, produktivitas, dan kepatuhan terhadap persyaratan peraturan. Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mewajibkan perusahaan memberikan BPJS Kesehatan kepada karyawan yang telah bekerja minimal enam bulan. Dengan adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk jaminan kesehatan karyawan dapat membantu menjaga kesehatan dan kemampuan fisik karyawan, sehingga mereka dapat bekerja secara produktif. Jaminan kesehatan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, karena mereka memiliki akses mudah ke perawatan medis dan dapat mengatasi masalah kesehatan dengan lebih cepat. Citra dan reputasi perusahaan akan semakin bagus bila karyawan diberikan fasilitas asuransi ketenagakerjaan yang baik.

4. Pengembangan Kinerja. Tahapan pengembangan kinerja sejauh ini perusahaan cukup memperhatikan faktor yang dapat mendorong pengembangan karyawan dengan pelatihan, memonitoring dan coaching kepada karyawan boarding gate. Informan mengatakan bahwa perusahaan memberikan pelatihan dan seminar online, selalu memonitoring dan coaching. Monitoring dapat memastikan bahwa kegiatan perusahaan berjalan sesuai dengan pedoman dan rencana yang telah ditetapkan, dapat membantu menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga risiko yang lebih besar dapat berkurang, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, dapat membantu mengurangi biaya maintenance atau pemeliharaan aset. Sedangkan coaching memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar dari kesalahan dan mengasah keterampilan, dapat membantu karyawan menjadi lebih mandiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka, dapat membantu karyawan mengembangkan kepercayaan diri karena mereka menyadari bahwa mereka memiliki keterampilan yang tepat untuk bekerja, membantu leader mengembangkan keterampilan diri yang dibutuhkan untuk mengelola tim dan organisasi dengan lebih efektif, membantu karyawan lebih siap menghadapi tantangan dan mengembangkan diri lebih jauh dan dapat berdampak pada peningkatan omzet perusahaan karena karyawan dapat bekerja lebih optimal. Informan juga mengungkapkan pada unit boarding gate merupakan karyawan outsourcing sehingga tidak bisa mengikuti jenjang karir atau promosi jabatan.
5. Penghargaan dan Konsekuensi. Penghargaan dan konsekuensi perusahaan sudah sangat baik dalam memberikan feedback kepada karyawan. Seperti informan mengungkapkan perusahaan memberikan bonus tahunan tahunan seperti THR, karena petugas Boarding Gate sebagian besar karyawan outsourcing dan kenyamanan lingkungan kerja, memberikan fasilitas (kantin, ruang ber-AC, alat-alat pendukung, dan kamar mandi yang bersih), asuransi kesehatan dan pengajuan cuti. Perusahaan memberikan konsekuensi kepada karyawan dengan tujuan untuk memitigasi kesalahan karyawan baik kecil maupun kesalahan besar. Konsekuensi dalam perusahaan juga termasuk bagian dari PMS, seperti informan mengungkapkan bahwa pernah mendapatkan teguran lisan dengan artian, perusahaan memberikan konsekuensi kepada karyawannya dengan menegur akibat pelanggaran ringan.

## **KESIMPULAN**

Organisasi menggabungkan visi, misi, dan nilai-nilainya ke dalam Sistem Manajemen Kinerja (PMS), yang berfungsi sebagai alat untuk mengelola kinerja dan target staf. Saat ini, Boarding Gate Officer Maskapai Batik Air Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang berhasil menerapkan Sistem Manajemen Kinerja sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan. Sistem

manajemen kinerja yang telah diberlakukan bertujuan untuk memberikan akuntabilitas, mendorong pengembangan keterampilan, dan mendorong hasil. Organisasi juga mematuhi prinsip-prinsip Sistem Manajemen Kinerja (PMS), yang meliputi menetapkan tujuan yang jelas untuk tugas yang diselesaikan, mendorong dan memotivasi staf untuk memenuhi tujuan organisasi dengan menjaga konsistensi dalam klarifikasi alur tugas, dan memberikan wewenang dan tanggung jawab untuk pelaksanaan tugas kepada anggota staf. Kendala dalam Performance Management System (PMS) pada Petugas Boarding Gate Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang tidak terdapat kendala yang signifikan. Karena petugas boarding gate merupakan karyawan outsourcing sehingga tidak bisa mengakses PMS sehingga karyawan tersebut mengikuti arahan dari karyawan organik dan manajemen selalu mengevaluasi dan mitigasi risiko kinerja karyawan.

Saran Bagi Perusahaan: Mempertahankan pelaksanaan performance management system, Mengadakan pelatihan internal kepada karyawan terkait konsep, tujuan, dan manfaat PMS. Agar karyawan dapat mempelajari bagaimana mengukur kinerja dan meningkatkan kinerja individual pada Unit Petugas Boarding Gate dilaksanakan dengan teratur dan keberlanjutan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Meningkatkan fungsi dari masing-masing tahapan PMS sehingga pegawai dapat mengoptimalkan kemampuannya dalam rangka mewujudkan kinerja prima.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Yani (2024) Sejarah Ahmad Yani Semarang. Diakses melalui <https://www.achmadyani-airport.com/sejarah-achmad-yani-international-airport-semarang/>. Pada jumat 2 agustus 2024
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Batik Air (2023). *Profil Batik Air* Diakses melalui <https://beritausaha.com/bisnis-ecommerce/batik-air/>. Pada 4 agustus 2024
- Handoko T. Hani, (2020), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, edisi kedua, BPFE, Yogyakarta
- Handoyo dan Sudiby. (2011) *AVIAPEDIA* Jakarta: Buku Kompas
- Hario Safaqui, Akhmad (2016). *Efektifitas Penerapan Performane Management System (Studi Pada PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Yogyakarta: STTKD
- Hendryadi. (2019). *Metode Penelitian*. Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium
- Indrianto, Nur dan Supomo, B. (2012). *Metologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-36. Bandung: PT. Remaja Rosdakkar
- Muhammad Muaz, Lalu (2022). *Pengaruh Penerbangan Terhadap On Time Performace Penerbangan Terjadwal Maskapai Lion Air*. Yogyakarta: STTKD
- Nengah Sudiarta, I (2023). *Penerapan Green Performance Management Untuk Mendukung Kinerja Lingkungan Di Mercure Bali Legian*. Yogyakarta: STTKD
- Octaviyanti, Claudia (2016). *Pengaruh Performance Management Timing Terhadap Efektivitas Tim dengan Leadership Style Sebagai Variabel Moderasi*. Yogyakarta: STTKD
- Safitri, Dwi (2023). *Analisis Kinerja Boarding Gate Pada PT Kokapura Dalam Mencapai On Time Performane (OTP) Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Yogyakarta: STTKD



- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Tofanni Amarda, Regi (2022). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Oleh  
Konsumen Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Komodo Nusa Tenggara Timur.  
Yogyakarta: STTKD
- UU No. 1 Tahun 2009.pdf
- Yusuf, A. M. (2014). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian. Gabungan. Jakarta :  
Prenadamedia Group