

Persepsi Petugas Apron Movement Control (AMC) Terhadap Motivasi Kerja Atas Sistem Reward di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Widi Hudani Nabila¹ Amelia Puspa Tamara²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: nindynabilahudany@gmail.com¹ amelia.puspa@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi petugas AMC terhadap motivasi kerja atas sistem *reward* yang di terapkan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dan untuk mengetahui apa saja usulan perbaikan untuk sistem *reward* yang sudah ada agar meningkatkan motivasi kerja. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Kesimpulan dan Verifikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas AMC mempersepsikan sistem *reward* yang saat ini di terapkan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima belum optimal dalam memotivasi petugas AMC, karena dinilai tidak adil dalam pemberian reward non finansial, frekuensinya jarang dan hanya terbatas pada momen tertentu, serta jenis *reward* berupa bonus dalam bentuk uang di anggap kurang memotivasi jangka panjang tanpa di ikuti dengan apresiasi atau pengakuan. Petugas AMC mempunyai usulan perbaikan untuk sistem reward agar meningkatkan motivasi kerjanya ialah dengan meningkatkan frekuensi *reward*, mengurangi dominasi *punishment*, meningkatkan variasi penerapan *reward*, serta memastikan keadilan dan keseimbangan perlakuan antar unit termasuk pemberian *reward* pada saat petugas bekerja lembur.

Kata Kunci: Persepsi Petugas AMC, Motivasi Kerja, Sistem *Reward*



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

PENDAHULUAN

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima atau yang dikenal dengan sebutan Bandara Bima di ambil dari nama sultan terakhir Kerajaan Bima, merupakan bandara yang terletak di Jl. Sultan Salahuddin No. 22, Kecamatan Palibelo, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat (Ditjenhubud, 2024). Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima pembagian tugas kerja sesuai dengan unit, terdapat beberapa unit yang salah satunya adalah unit AMC yang mengatur pergerakan penerbangan di area *apron*. Petugas *Apron Movement Control* (AMC) memegang peranan yang sangat penting dalam menjamin keselamatan operasional penerbangan di sebuah bandara udara. Petugas AMC memiliki tugas sebagai koordinasi pelayanan meliputi koordinasi pergerakan pesawat di area *apron*, mulai dari proses *take off* hingga *landing* seperti kegiatan *docking un-docking*, parkir, kebersihan area *apron*, pengisian bahan bakar, hingga persiapan keberangkatan (Saputra, 2022). Oleh karena itu, kesalahan sekecil apapun dalam menjalankan tugas dapat memicu resiko yang sangat besar seperti, tabrakan antar pesawat, kendaraan darat atau objek lainnya di area *apron*. Maka dari itu tingkat ketelitian dan kewaspadaan yang tinggi menjadi syarat yang paling penting bagi para petugas AMC.

Menyadari pentingnya tugas dari personil AMC maka pihak bandara harus memberikan *reward* sebagai motivasi kerja karyawan agar mencapai kinerja yang optimal. Motivasi merupakan proses dinamis yang muncul dari faktor pribadi, psikologis, dan kontekstual yang saling berinteraksi (Akbar et al., 2023). Motivasi juga sebagai pendorong bagi pegawai untuk

melaksanakan tanggung jawab serta tugas dalam organisasi. Jika pegawai mempunyai motivasi dalam bekerja, maka semangat kerja pegawai akan bertambah. Bertambahnya semangat kerja pegawai maka akan meningkatkan keproduktifan kerja pegawai. Menurut Triyanto dan Sudarwati (2014) menyatakan bahwa apabila pegawai dalam organisasi bisa bekerja dengan sangat baik, maka organisasi tersebut bisa mencapai tujuan. Adapun tujuan penerapan sistem *reward* dalam unit AMC yaitu untuk mendorong petugas agar selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya, dengan adanya pemberian *reward* atas pencapaian kinerja yang baik di harapkan dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi kerja serta dedikasi, dan loyalitas petugas AMC terhadap organisasi.

Sistem *reward* merupakan salah satu strategi yang di pakai oleh manajer SDM sebagai penarik dan untuk mempertahankan pegawai sesuai yang di harapkan perusahaan dan memberi fasilitas untuk meningkatkan motivasi kerja mereka (Akbar et al., 2023). Pemberian Sistem *Reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima di berikan dalam bentuk bonus berupa uang dan di berikan hanya pada saat-saat tertentu, seperti pada saat pesawat *charter landing* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima saja. Penerapan sistem *reward* di unit AMC sering kali di hadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah merancang sistem *reward* yang efektif dan adil, serata desain sistem yang kurang tepat, seperti kriteria kinerja yang jelas atau bobot penghargaan yang tidak seimbang dapat mengakibatkan ketidak puasan di antara petugas. Selain itu, persepsi yang berbeda-beda mengenai apa yang di anggap sebagai penghargaan yang berharga juga dapat menjadi kendala. Kurangnya komunikasi yang jelas antara manajemen dan petugas mengenai tujuan dan mekanisme sistem *reward* juga dapat memperburuk situasi, dan dapat berpengaruh buruk terhadap kurangnya motivasi kerja dari petugas AMC.

Dari Informasi yang peneliti peroleh pada September 2024 oleh Petugas AMC, bahwa pemberian *reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima belum efektif, petugas mengatakan hal demikian karena petugas lebih sering menerima *punishment* dari pada *reward*. Hal ini memicu kurangnya motivasi kerja dari petugas AMC di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Berdasarkan uraian tersebut, dapat di simpulkan bahwa pemberian *reward* kepada petugas AMC belum efektif. Oleh karena itu, harus ada penyesuaian dan perbaikan sistem *reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, guna tercapainya lingkungan kerja yang lebih baik dan dapat meningkatkan motivasi kerja petugas AMC untuk memberikan pelayanan terbaik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang mana kualitatif bertujuan untuk memahami tentang fenomena apa yang di alami oleh subjek penelitian seperti perilaku, motivasi, persepsi, dan lain-lain, secara menyeluruh, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk bahasa dan kata-kata, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2020). Subjek penelitian yaitu petugas unit *Apron Movement Control* (AMC) sebagai informan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan studi pustaka. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat membandingkan hasil dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana persepsi petugas AMC terhadap motivasi kerja atas sistem *reward* yang diterapkan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima serta apa saja usulan perbaikan untuk sistem *reward* yang sudah ada, agar meningkatkan motivasi kerja. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi, sedangkan untuk menguji kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persepsi Petugas AMC Terhadap Motivasi Kerja Atas Sistem *Reward* yang diterapkan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Dapat dilihat bahwa persepsinya terhadap sistem *reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima adalah negatif, terutama terkait keadilan yang dirasakan dalam pemberian *reward* non finansial. Petugas merasa lebih sering menerima *punishment* dalam bentuk teguran dari pada *reward* dalam bentuk pengakuan atau apresiasi, dan melihat adanya ketidakseimbangan perlakuan antara unit AMC dengan unit lain. Persepsi ini berdampak langsung pada penurunan motivasi kerja, karena merasa kerja keras dan pencapaiannya kurang dihargai. Ketidakadilan yang dirasakan terutama dalam hal pengakuan dan pujian menciptakan persepsi bahwa sistem *reward* tidak berjalan dengan baik dan tidak adil. Berdasarkan teori tentang keadilan organisasi dari (Adams, 1963, dalam Robbins & Judge, 2017) juga relevan di sini, di mana karyawan membandingkan usaha, kinerja dan *reward*, pengakuan mereka dengan orang lain, persepsi ketidakadilan dapat menurunkan motivasi. Hal ini menyoroti perlunya perbaikan sistem *reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, terutama dalam hal keadilan, dan pemberian apresiasi yang lebih seimbang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa adanya ketidakseimbangan atau ketidakadilan apresiasi antar unit dan pemberian *punishment* yang lebih dominan dari pada pemberian *reward* di suatu perusahaan dapat menimbulkan persepsi negatif dari karyawan atau petugas di suatu perusahaan. Petugas AMC hanya menerima *reward* pada saat-saat tertentu, seperti jika ada pesawat *charter* yang *landing* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Sedangkan Petugas AMC berharap, agar kinerjanya dihargai terutama pada saat petugas bekerja lembur dan berharap *reward* dapat diberikan pada saat mereka lembur juga bukan hanya pada saat ada pesawat *charter landing* saja, hal tersebut yang membuat motivasi kerja menurun.

Usulan Perbaikan untuk Sistem *Reward* yang Sudah Ada, agar Meningkatkan Motivasi Kerja

Usulan perbaikan yang diajukan adalah mengurangi dominasi *punishment* dan meningkatkan frekuensi pemberian *reward* non finansial secara adil dan merata, serta memastikan adanya keseimbangan perlakuan antar unit. Berdasarkan teori oleh Hasibuan (2017) bahwa prinsip keadilan organisasi dan pentingnya motivasi harus positif serta ini juga menekankan pentingnya *reward* untuk mendorong perilaku yang diinginkan. Petugas AMC juga mengusulkan peningkatan frekuensi pemberian *reward* bukan hanya pada saat tertentu seperti pada saat ada pesawat *charter* yang *landing* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima saja, namun pada saat lembur juga, dan menyarankan agar menetapkan pemberian *reward* yang lebih sering sesuai dengan pencapaian dan kerja keras petugas, seperti memberikan *reward* yang lebih bervariasi agar dapat meningkatkan motivasi kerja petugas. Sistem *reward* berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja petugas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sistem *reward* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima saat ini hanya berupa bonus dalam bentuk uang dan di berikan hanya pada momen-momen tertentu, sehingga kurang efektif dan tidak signifikan dalam meningkatkan motivasi kerja petugas. Para narasumber mengusulkan perbaikan dengan mengurangi dominasi *punishment* serta meningkatkan frekuensi dan variasi *reward* non finansial seperti pujian dan pengakuan, serta memastikan keadilan dan keseimbangan perlakuan antar unit, termasuk pemberian *reward* saat petugas bekerja lembur atau pencapaian lainnya, bukan hanya pada momen tertentu.

KESIMPULAN

Petugas AMC mempersepsikan bahwa sistem *reward* yang saat ini di terapkan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima belum optimal dalam memotivasi petugas AMC, karena dinilai tidak adil dalam pemberian *reward* non finansial, frekuensinya jarang dan terbatas pada momen tertentu, serta jenis *reward* berupa bonus dalam bentuk uang dianggap kurang memotivasi jangka panjang tanpa adanya apresiasi atau pengakuan. Persepsi ini menurunkan motivasi kerja petugas dan menunjukkan perlunya perbaikan sistem *reward* yang lebih adil, sering, dan bervariasi, dengan mengkombinasikan *reward* finansial dan non finansial, agar dapat meningkatkan motivasi dan kinerja petugas secara signifikan. Usulan perbaikan sistem *reward* yang diajukan petugas AMC agar meningkatkan motivasi kerjanya ialah dengan meningkatkan frekuensi *reward*, mengurangi dominasi *punishment*, meningkatkan variasi penerapan *reward*, serta memastikan keadilan dan keseimbangan perlakuan antar unit termasuk pemberian *reward* pada saat petugas bekerja lembur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Akbar, R., Fauzi, A., Steven, J., Ghufro, M., Adrian Aldiansyah, Y., Destryan Riyadi, A., & Author, C. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Disiplin*, 1(4), 896-905.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2024). Bandar Udara: Sultan Muhammad Salahuddin. Retrieved from <https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara/40>
- Hasibuan, Malayu (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Moleong, Lexy J. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Saputra, M. I. (2022). Analisis Kinerja Petugas Apron Movement Control (AMC) dalam Pengawasan terhadap Ketertiban Ground Support Equipment (GSE) di Area Apron pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(4), 555–566.
- Triyanto, A. (2014). Pengaruh kompetensi dan penghargaan terhadap motivasi kerja karyawan PT. KAI di Stasiun Sragen. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 12(01), 116413.