

## Analisis Kinerja Karyawan *Ground Handling* Ditinjau dari Tingkat Kedisiplinan pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Imelda Rahman Wardana<sup>1</sup> Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution<sup>2</sup>

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

Email:

### Abstrak

Kedisiplinan di lingkungan Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal ini berkaitan dengan keselamatan, kenyamanan, kepuasan dan reputasi perusahaan. Kedisiplinan harus dilakukan dengan baik agar terhindar dari kelalaian dan memastikan keamanan, ketertiban serta kelancaran operasional. Penelitian terkait kedisiplinan telah dilakukan di salah satu bandara yaitu Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bulan Agustus sampai September. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara tingkat kedisiplinan terhadap kinerja dan hasil kerja dan para karyawan *ground handling* dan mengetahui cara Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) dalam meningkatkan kedisiplinan para karyawan *ground handling* pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan jenis data yang digunakan merupakan jenis data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini melalui triangulasi sumber, teknologi, dan waktu. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa kedisiplinan pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Selain itu, hasil penelitian juga menemukan beberapa strategi yang berhasil diterapkan oleh Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan.

**Kata Kunci:** Kinerja, kedisiplinan, *Ground Handling*

### Abstract

*Discipline in the airport environment has a very important role in achieving company organizational goals. This is related to safety, comfort, satisfaction and company reputation. Discipline must be carried out properly to avoid negligence and ensure security, order and smooth operations. Research related to discipline has been carried out at one of the airports, namely Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) General Ahmad Yani International Airport Semarang from August to September. The aim of this research is to determine the influence between the level of discipline on the performance and work results of ground handling employees and to find out how Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) in improving the discipline of ground handling employees. at Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) General Ahmad Yani International Airport Semarang. The method used in this research is a qualitative method with the types of data used being primary and secondary data. The data collection techniques used in the research were carried out by observation, interviews and literature study. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation and drawing conclusions. Test the validity of the data in this research through triangulation of sources, technology and time. From this research, it was concluded that discipline at Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) was an important factor in achieving company success. Apart from that, the research results also found several strategies that were successfully implemented by Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) to improve employees' discipline.*

**Keywords:** Performance, discipline, *Ground Handling*



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

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan terhadap penumpang sangat penting untuk kemajuan dan keberlangsungan maskapai udara. Hal itu dikarenakan kepuasan pelanggan akan menjadi tolak ukur dari tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan. Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa peranan SDM sangat penting dalam suatu perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada kemampuan Sumber Daya Manusia (karyawan) dalam menjalankan tugas yang diberikan. Maskapai penerbangan menyediakan pelayanan sesuai SOP agar penumpang dapat menikmati perjalanan dengan rasa aman dan nyaman. Pelayanan terhadap penumpang sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Untuk mendukung kinerja dari transportasi udara, maka diperlukan pelayanan jasa transportasi yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. *Ground Handling* adalah segala aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang, mulai dari bagasi, kargo, maupun kegiatan yang lainnya.

Kokapura adalah perusahaan *Ground Handling* yang ada pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Kokapura membutuhkan pelayanan lalu lintas udara dengan tingkat kedisiplinan kinerja karyawan yang tinggi karena kinerja karyawan *Ground Handling* merupakan faktor kritis dalam memastikan efisiensi, keselamatan, dan kepuasan pelanggan di bandara. Kokapura dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sehingga para penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kokapura. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik itu tenaga kerja itu sendiri maupun faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan. Salah satu hal yang penting dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah tingkat kedisiplinan. Disiplin karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga apabila kedisiplinan karyawan baik maka kinerja karyawan juga akan baik sehingga produktivitas meningkat dan tercapainya tujuan perusahaan (Mangkuprawira, 2007). Kedisiplinan yang kuat adalah landasan bagi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik, termasuk penanganan bagasi, perawatan pesawat, dan pelayanan penumpang. Kedisiplinan kerja sangat penting dalam dunia kerja karena dapat memengaruhi produktivitas, reputasi, dan kesuksesan seseorang dalam karir mereka. Kedisiplinan kerja erat kaitannya dengan kinerja dari karyawan, dimana tingkat kedisiplinan yang baik akan menggambarkan kinerja yang baik pula. Disiplin kerja adalah suatu alat atau sarana bagi organisasi untuk mempertahankan eksistensinya.

Sebagai salah satu penyedia jasa *Ground Handling* di Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, kokapura memiliki masalah dalam kedisiplinan waktu, sehingga memengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dibuktikan pada observasi yang penulis lakukan. Bahwa terdapat beberapa karyawan yang menggunakan jam istirahat yang melebihi batas waktu yang ditentukan. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Galih selaku salah satu *leader* pasasi di Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani pada saat *On the Job Training* pada bulan Agustus sampai dengan September 2023 yang lalu, kedisiplinan waktu dapat memengaruhi kinerja karyawan yang mengakibatkan antrian di *check-in counter* yang panjang, sehingga mengakibatkan penumpang resah dan merasa capek dengan menunggu antrian *check-in* yang cukup panjang. Meskipun kedisiplinan merupakan faktor kunci, belum banyak penelitian yang menganalisis hubungan antara tingkat kedisiplinan ditinjau dari kinerja

karyawan *Ground Handling* di Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, khususnya di Kokapura. Berdasarkan hal itu, penulis akan berfokus pada aspek ini untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak kedisiplinan terhadap kinerja karyawan *Ground Handling*. Hasil penelitian ini dapat berguna untuk perusahaan dalam industri penerbangan untuk meningkatkan operasional dan layanan di bandara tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kinerja Karyawan *Ground Handling* Ditinjau dari Tingkat Kedisiplinan pada Koperasi Karyawan Angkasapura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Rumusan masalah yang diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut: Bagaimanakah disiplin kerja memengaruhi kinerja dan hasil kerja karyawan *ground handling* pada Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang? Bagaimanakah cara Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan *ground handling*? Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis masalah terkait dengan kinerja karyawan *ground handling* ditinjau dari tingkat kedisiplinan. Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari adanya kesalahan atau pelebaran masalah, sehingga semuanya akan menjadi lebih terarah dan mempermudah proses penelitian. Peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini dengan hanya membahas tentang kedisiplinan karyawan *ground handling* Kokapura Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui adanya pengaruh antara tingkat kedisiplinan terhadap kinerja dan hasil kerja para karyawan *ground handling* pada Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui cara Kokapura dalam meningkatkan kedisiplinan para karyawan *ground handling*.

## **Landasan Teori**

### **Pengertian Bandar Udara**

Bandar Udara menurut Peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (PM 38 Tahun 2015) adalah wilayah darat dan/atau laudengan batas-batas khusus yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara, seperti tempat pendaratan penumpang, lokasi naik dan turun penumpang, lokasi bongkar muat kargo, lokasi angkutan domestik dan antarmoda yang didukung oleh keselamatan, keamanan penerbangan, dan fasilitas pendukung lainnya. Menurut ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional) Annex 14, bandar udara adalah suatu wilayah darat atau laut tertentu (termasuk bangunan, fasilitas, dan peralatan) yang dirancang seluruhnya atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara.

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

PT Angkasa Pura I (Persero) resmi melengkapi nama Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang menjadi Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No.KP 974 tanggal 26 Juni 2018. Usai menyelesaikan pembangunan terminal baru, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang berjanji akan mengedepankan nilai syukur atas jasa para pahlawan revolusi, khususnya Jendral Agung Ahmad Yani yang kini menjadi nama bandara baru Kota Semarang. Pada tahun 1995, bandara ini merupakan pangkalan udara TNI Angkatan Darat, kemudian dibentuk oleh Direktorat Jenderal Perwakilan Penerbangan Sipil menyusul perubahan status bandara Kalibanteng. Seiring dengan perubahan tersebut, lalu lintas penerbangan sipil menjadi semakin meningkat, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dialihkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) pada tanggal 1 Oktober 1995. Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dialihkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) dan menjadi bandara pertama dengan sertifikat SMK3 tingkat lanjut

yang dikeluarkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan (SMK3) Republik Indonesia untuk meminimalkan risiko-risiko, mengurangi tingkat kecelakaan kerja, dan penyakit akibat kerja secara efektif dan efisien, serta membantu bisnis beroperasi lebih efisien sejalan dengan kebutuhan bisnis dan persaingan global Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani 2018.

### **Sejarah Kokapura**

Pada tanggal 15 September 1992, perusahaan ini terdaftar dalam badan hukum Negara nomor 9675/BHVI berdiri Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti Bandar Udara dengan beranggotakan 32 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada tanggal 22 Oktober 1996, Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti Bandar Udara berganti nama menjadi Kokapura Jenderal Ahmad Yani Semarang. Kokapura bergerak dalam bidang koperasi simpan-pinjam dan penjualan, yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Seiring dengan berkembangnya layanan jasa dalam bidang penerbangan, kokapura mulai mengepakkan sayapnya menuju dunia penerbangan dengan penyedia jasa dalam bidang "*Ground Handling*" pada awal tahun 2006. Ruang lingkup kerja pada Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang meliputi: Kegiatan *Pre Flight Handling* terhadap penumpang dan kargo, pos dan bagasi pesawat sebelum pemberangkatan di bandara asal. Kegiatan ini dimulai dari pemesanan tiket, proses *check-in*, dan *boarding gate*. Kegiatan *Post Flight Service* terhadap penumpang dan kargo, pos dan bagasi pesawat setelah melakukan perjalanan dengan penerbangan menuju bandara tujuan. Dari sisi operasional, operasi *ground handling* dimulai di *packing station*, mesin pesawat dimatikan, pesawat diblokir, pintu pesawat dibuka, kemudian penumpang keluar dari pesawat menuju ke gerbang kedatangan, serta mengambil barang bawaan atau bagasi pada *conveyor belt*. Bagian terakhir yaitu pada saat persiapan lepas landas, pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan (*engine start, shutdown dan pushback*).

### **Ground Handling**

*Ground Handling* terdiri dari kata "*ground*" dan "*handling*". *Ground* yaitu darat atau didarat yang berarti bandar udara (airport). *Handling* berasal dari kata, *hand* atau *handle*, yaitu tangan atau tangani. Terlibat dalam makna berarti menangani dan melaksanakan pekerjaan dengan penuh kesadaran. *Handling* mengacu pada penanganan atau pelayanan yang sering kita lihat, yaitu kata "*ground service*" penggunaan istilah lain "*ground operation*". "*ground service*", maupun "*airport service*", dll. Pelayanan Bandar Udara pada dasarnya mempunyai arti yang sama, dan merupakan "kegiatan suatu maskapai penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan penumpang dan bagasinya, serta fasilitas penunjang transportasinya." Merujuk pada Pesawat yang lepas landas dan mendarat selama berada di bandara. Sederhananya, "*Ground Handling*" atau "Manajemen Operasi Darat" adalah pengetahuan atau keterampilan menangani pesawat udara ketika berada di landasan, serta menangani kargo dan penumpang di terminal dan area kargo.

### **Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan memengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Standar kinerja seseorang dapat dilihat dari kuantitas *output*, kualitas *output* seperti jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Ada beberapa pengertian mengenai kinerja karyawan, antara lain:

1. Mangkunegara (2015:67), berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. Menurut Rivai (2016:532), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.
3. Menurut Hasibuan (2016:94), seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan bekerja.

Dari definisi di atas, kinerja karyawan dapat disimpulkan sebagai hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan bisa meminimalisir kerugian, serta dapat menciptakan karyawan handal yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

### **Disiplin Kerja**

Disiplin kerja adalah salah satu operasional sumber daya manusia yang paling penting, karena semakin baik disiplin kerja pegawai, maka akan semakin baik juga kinerja pegawai tersebut. Tanpa disiplin kerja yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Rivai (2011:825), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku, serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan (2012:193), dinyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku.

### **METODE PENELITIAN**

Perencanaan penelitian merupakan suatu kerangka awal yang penulis siapkan atau rancang sebagai rencana penelitian yang akan dilakukan. Desain penelitian melibatkan beberapa hal yang dilakukan oleh peneliti, seperti identifikasi masalah, perumusan masalah, dan metode pengumpulan data, sehingga dapat diambil analisis data dan kesimpulannya. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:17), penelitian kualitatif yang sering juga disebut dengan metode penelitian naturalistik adalah penelitian yang dilakukan dalam situasi alamiah. Dalam hal ini, objek yang jelas dipelajari yaitu objek yang berkembang sebagaimana adanya. Peneliti tidak melakukan manipulasi dan asumsi. Peneliti tidak memengaruhi dinamika objek tersebut. Dalam penelitian kualitatif, instrumen pengumpulan datanya adalah peneliti sendiri, sehingga peneliti harus mempunyai teori dan pemahaman yang cukup untuk dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis data, dan menjelaskan situasi sosial yang diteliti. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap objek yang diteliti, maka dilakukan teknik triangulasi, yaitu kombinasi teknik pengumpulan data yang berbeda dan digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif menggunakan metode induktif berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan dan dikembangkan menjadi teori. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam, yaitu data yang mengandung makna berupa informasi yang nyata dan dapat dipercaya. Secara singkat,

dapat dikatakan bahwa dengan penelitian kualitatif, penelitian dilakukan terhadap objek yang kompleks, dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya. Penelitian ini dilakukan di Kokapura Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, tepatnya pada bagian *Ground Handling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber informasi yang memberikan hasil secara langsung bagi peneliti. Sumber informasi data primer biasanya diperoleh melalui observasi dan wawancara. Data primer yang dilakukan peneliti berupa wawancara. Sedangkan data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak memberikan hasil secara langsung kepada peneliti, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen terkait. Data sekunder yang diperoleh peneliti merupakan data-data perusahaan seperti data absensi dan data cuti karyawan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh informasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui pengamatan dan pencatatan yang diteliti secara sistematis dan terarah secara sadar. Dalam penelitian ini, penulis sendiri yang mengamati dan mencatat secara langsung objek penelitian di unit *Ground Handling* Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Wawancara. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data tatap muka langsung (*face to face*) antara peneliti dan subjek (informan) untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kepentingan menguntungkan untuk mencapai tujuan tertentu yang bermanfaat bagi penulis. Menurut Sugiyono (2019:127), wawancara terbagi menjadi tiga jenis yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur yang lebih ketat dan kaku. Wawancara semi terstruktur ini bertujuan untuk mendapatkan data sehingga ditemukan permasalahan yang lebih bersifat terbuka, dimana responden dalam pertemuan tersebut dimintakan pendapat dan ide-idenya. Wawancara akan dilakukan sampai peneliti tidak lagi menemukan data yang tidak terpakai atau sampai mereka bosan.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019:82), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh informasi dari buku, arsip, dokumen, angka tertulis, dan gambar dalam bentuk laporan dan data yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini digunakan sebagai informasi pendukung dan melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dimana penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber yang terkait langsung dengan karyawan *ground handling*. Berdasarkan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian, yakni Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, khususnya pada Kokapura, maka peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan *Ground Handling* Ditinjau dari Tingkat Kedisiplinan Pada Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang” sebagai berikut:

### Hasil Observasi

Hasil observasi dalam penelitian ini berpacu pada apa yang dilakukan oleh karyawan *ground handling* pada saat jam kerja. Hasil observasi pada penelitian ini termasuk data primer.

---

Data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti di tempat penelitian yaitu Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal-hal yang diamati oleh peneliti kepada kegiatan karyawan sudah terlaksana dengan baik. Petugas sudah melakukan presensi menggunakan *fingerprnt* yang disediakan di ruangan presensi. Terlebih lagi, para petugas telah melakukan pekerjaan yang sudah sesuai dengan *job description* nya masing-masing dan sudah sesuai dengan peraturan yang ada di *SOP (Standard Operating Procedure)*. Petugas juga menggunakan sistem yang ada dengan berhati-hati. Selain itu, petugas juga melakukan *briefing* setelah *take off* pesawat pertama. Kemudian petugas juga melakukan pekerjaan dengan cepat serta menggunakan bahasa komunikasi yang mudah dipahami. Jadi kesimpulannya masih ada hal-hal yang harus dibenahi terkait dengan absensi dan kedisiplinan. Misalnya, perlu adanya sistem absensi yang lebih akurat dan konsisten, dimana perusahaan harus menyediakan sistem yang efisien untuk memantau kehadiran karyawan. Serta penegakan aturan yang lebih tegas, dengan mengimplementasikan sistem peringatan dan sanksi bagi pelanggaran absensi dan kedisiplinan, mulai dari peringatan lisan, tertulis, hingga pemotongan insentif ataupun tindakan disiplin lainnya. Selain itu penting juga untuk memberikan pelatihan dan motivasi kepada karyawan agar mereka lebih memahami pentingnya kedisiplinan dan absensi yang baik, serta memiliki tanggung jawab atas tugas yang diberikan.

### Hasil Wawancara

Wawancara di dalam penelitian ini masuk ke dalam data primer. Peneliti mendapatkan informasi langsung melalui proses wawancara yang dilakukan kepada narasumber. Wawancara dilakukan kepada 3 orang narasumber yang menjadi bagian dari karyawan *Ground Handling* di Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Yaitu : Bapak fadholi selaku *supervisor* kokapur, Kak Farid Surya selaku karyawan *Ground Handling* di bagian *pasasi sebagai staff check-in counter*, dan Kak Abdul Rozak selaku karyawan *Ground Handling* di bagian pasasi sebagai *staff boarding gate*. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijawab oleh 3 orang narasumber tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil Wawancara Narasumber 1. Setelah dilakukan wawancara antara peneliti kepada narasumber 1, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu dan bagaimana sikap pekerja atau karyawan terhadap peraturan yang sudah ditentukan oleh Kokapura. “ sudah dikatakan bahwa *ground handling* berkaitan dengan waktu. Dimana, waktu sangat berharga sehingga kedisiplinan dan kinerja mereka sangat penting dalam sehari-hari”. Faktor yang berpengaruh dalam kedisiplinan di Kokapura ini salah satunya adalah sikap mental dan pemahaman yang matang mengenai peraturan baik secara perilaku maupun sikap. Sikap para karyawan yang dimaksudkan disini yaitu memiliki kesadaran diri tentang kedisiplinan tersebut apakah wajib dipatuhi atau malah sebaliknya. “sikap mental pemahaman yang baik mengenai peraturan perilaku dan sikap perlakuan yang menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati aturan yang ada di Kokapura tersebut.” Terlebih lagi, cara untuk meningkatkan kedisiplinan adalah dengan melakukan *briefing* atau diskusi setiap bulannya dengan para atasan. Selain itu, adanya kenaikan gaji juga menjadi salah satu program untuk meningkatkan kedisiplinan Kokapura. “jadi setiap akhir bulan kita selalu mengadakan diskusi antar para leader jadi leader tersebut mendiskusikan masalah2 tersebut.” “Untuk meningkatkan kedisiplinanya pihak manajemen berunding dengan para leader termasuk divisi saya tentang kenaikan gaji, yang pertama diawali dengan kenaikan gaji jadi Kokapura tersbut memilki program dengan berusaha untuk menaikkan gaji UMR kita dengan catatan kedisiplinan kita”.
2. Hasil Wawancara Narasumber 2. Setelah dilakukan wawancara antara peneliti kepada narasumber 2, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan akan berpengaruh terhadap

kinerja karyawan. Tentu sangat penting untuk melihat tingkat kedisiplinan hasil kinerja karyawan. Menurut narasumber, kedisiplinan berkaitan dengan presensi yang tepat waktu. Faktor yang menjadi pengaruh kedisiplinan dalam Kokapura misalnya terkait presensi, kerapian dan kehadiran. "Absensi, Masalah kerapian, Kehadiran". Adapun cara untuk meningkatkan kedisiplinan adalah dengan memberikan *reward* terhadap karyawan yang memiliki penilaian sangat bagus dalam menjalankan peraturan yang sesuai dengan aturan perusahaan. "memberikan reward kepada karyawan yang mendapat penilaian A atas kepatuhan terhadap aturan dan kebijakan perusahaan."

3. Hasil Wawancara Narasumber 3. Wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada narasumber 3 dapat diambil kesimpulan bahwa kedisiplinan merupakan sikap karyawan yang mencerminkan ketaatan terhadap suatu peraturan yang ada di dalam sebuah perusahaan. "menurut saya kedisiplinan merupakan sikap atau perilaku karyawan yang mencerminkan ketaatan terhadap suatu peraturan yang ada dalam suatu perusahaan." Faktor yang memengaruhi kedisiplinan salah satunya terkait dengan kehadiran. Ketika karyawan yang berangkat sudah disiplin atau tepat waktu, tetapi rekan kerja satu tim ternyata tidak sesuai dengan jam kerja yang ditentukan, maka akan timbul sebuah rasa kecemburuan. Faktor lainnya adalah sanksi hukuman dimana sanksi yang diberikan oleh perusahaan harus jelas, sehingga karyawan akan merasa adil satu sama lain. Cara untuk meningkatkan kedisiplinan adalah memberikan *reward* seperti memberikan *fee* atau dipindahkan ke divisi yang lebih bagus. "Manajemen dapat berkontribusi dalam memelihara atau meningkatkan tingkat kedisiplinan karyawan *ground handling* dengan melakukan beberapa hal, seperti memberikan penghargaan dan sanksi yang konsisten, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi".

### Hasil Dokumentasi



Gambar 1. Petugas Sedang Melakukan Proses Penukaran Tiket Menjadi *Boarding Pas*



Gambar 2. Petugas Sedang Melakukan *Boarding* Penumpang Haji.



Gambar 3. Penumpang Sedang Melakukan Antrian Untuk Proses Penukaran Tiket Menjadi *Boarding Pass* Di Unit *Check-In Counter*



Gambar 4.4 Doa Bersama dan *Briefing* oleh Petugas

## Pembahasan

### Disiplin Kerja Memengaruhi Kinerja dan Hasil Kerja Karyawan *Ground Handling* Pada Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dalam industri aviasi, khususnya *ground handling*, disiplin kerja merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi kinerja dan hasil kerja karyawan. Kokapura, yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memegang peranan penting dalam menangani operasi darat pesawat, penanganan bagasi, dan pelayanan penumpang. Lingkungan kerja yang cepat dan dinamis ini membutuhkan disiplin yang tinggi dari karyawannya agar layanan yang diberikan tetap aman, efisien, dan berkualitas. Disiplin kerja merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan karena nantinya disiplin akan memengaruhi kinerja pekerja atau karyawan pada suatu perusahaan. Sama halnya dengan di Kokapura di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, disiplin kerja menjadi salah satu hal penting yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja para karyawan. Kinerja karyawan diukur melalui beberapa indikator, seperti produktivitas, kualitas layanan, dan efisiensi terhadap operasional. Disiplin kerja memiliki dampak langsung kinerja karyawan karena karyawan yang disiplin cenderung lebih produktif karena mereka fokus pada tugas dan menghindari perilaku yang mengganggu. Ketaatan terhadap prosedur mengurangi risiko kesalahan yang dapat berdampak negatif pada operasi dan keselamatan. Disiplin kerja memastikan bahwa operasi berjalan sesuai rencana, mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses *ground handling*. Karyawan yang disiplin cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan penumpang, dan reputasi perusahaan.

Kedisiplinan yang dilakukan oleh karyawan Kokapura di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang seperti presensi yang tepat waktu, taat kepada peraturan perusahaan yang ada, keberangkatan sesuai jam yang telah ditentukan, dan kehadiran. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan di Kokapura antara lain bisa dilihat

dari presensi, kerapian karyawan, kehadiran, dan kesadaran dari karyawan itu sendiri. Adapun faktor eksternal yang memengaruhi kedisiplinan karyawan di Kokapura seperti balas jasa atau sistem pembagian upah yang sesuai. Hal lainnya yang menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kedisiplinan adalah kurang tegasnya sanksi hukuman yang dibuat oleh perusahaan, sehingga ada beberapa karyawan yang merasa tidak adil dan menjadi malas untuk bekerja. Dalam menerapkan kedisiplinan tersebut, juga terdapat tantangan khusus dalam hal menjaga kedisiplinan karyawan di Kokapura di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Salah satu tantangan yang terjadi di lapangan adalah kurangnya rasa tanggung jawab terhadap *job description* yang dimiliki oleh tiap-tiap karyawan. Selain itu, adanya peraturan terhadap kedisiplinan berupa *punishment*, dimana karyawan yang tidak menjaga kedisiplinan akan memperoleh peringatan dari perusahaan seperti mendapat surat teguran sampai mendapat SP3.

Indikator kedisiplinan yang baik dalam perusahaan Kokapura ini misalnya ketika karyawan disiplin, karyawan tersebut akan hadir tepat waktu, karyawan juga taat akan peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan baik prosedur keselamatan penerbangan ataupun prosedur operasional. Taat atau disiplin terhadap perusahaan juga ditunjukkan dengan cara melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab karyawan itu sendiri. Seiring berjalannya waktu, sebuah perusahaan pasti akan mengalami situasi adanya karyawan yang melanggar peraturan. Sama halnya seperti di Kokapura, sehingga dalam setiap bulannya diadakan *briefing* guna mengungkapkan berbagai kendala oleh masing-masing ketua divisi. *Briefing* tersebut dianggap sebagai bahan evaluasi untuk tiap karyawan. Tak hanya itu, kokapura juga mengadakan semacam tes (*assessment*) yang dilakukan untuk karyawannya, yang berisi tentang pemahaman seputar materi lingkup kerja. Jika ada karyawan yang tidak disiplin, maka karyawan tersebut akan dipanggil ke kantor atau bisa mendapat surat peringatan hingga konsekuensi terburuknya adalah dipindahkan ke divisi lain dengan tujuan untuk meningkatkan efek jera. Kokapura juga mempunyai cara untuk menghadapi tantangan di setiap divisinya, dimana hal ini nantinya juga akan berpengaruh terhadap kedisiplinan karyawannya. Misalnya dalam unit *check-in counter*, tantangannya adalah kurangnya personel dan jam kerja yang tidak sesuai (berlebih). Untuk menangani permasalahan tersebut, biasanya akan diadakan sistem *rolling*. Kemudian, setiap bulan juga diadakan *briefing* dengan atasan seperti manajer dan supervisor. Cara-cara yang dilakukan juga harus sesuai dengan peraturan yang ada di dalam kokapura tersebut.

### **Cara Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Karyawan *Ground Handling***

Dalam meningkatkan kedisiplinan, kokapura selalu melakukan perundingan atau *briefing* dengan para *leader*. Para atasan juga membuat kebijakan mengenai kedisiplinan yang jelas serta bersifat konsisten. Kemudian, adanya *reward* kepada karyawan yang mendapat penilaian bagus terhadap aturan atau kebijakan yang telah dilaksanakan sesuai dengan aturan perusahaan. Kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kedisiplinan di Kokapura yang menyangkut tentang kenaikan gaji juga sudah diatur dan dibuat jelas serta terperinci. Hal ini tentunya disampaikan kepada karyawan agar karyawan memahami konsekuensi dari pelanggaran yang dilakukan. Ketika ada masalah dalam setiap divisi, akan diadakan diskusi antar para *leader* di tiap divisi. Dari situlah akan diberikan solusi atas permasalahan yang terjadi, baik solusi yang kaitannya dengan personal maupun waktu kerja yang bertujuan untuk mendisiplinkan karyawannya. Kokapura sebagai perusahaan *ground handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan operasi bandara berjalan lancar dan aman. Kedisiplinan karyawan *ground*

*handling* adalah faktor penting dalam menjaga efisiensi dan keamanan. Maka, pertanyaan tentang cara meningkatkan kedisiplinan karyawan menjadi sangat relevan untuk menjaga kualitas layanan dan keselamatan. Kedisiplinan karyawan *ground handling* berperan penting dalam memastikan operasional bandara yang tepat waktu, aman, dan sesuai prosedur. Karyawan yang disiplin mampu bekerja dengan efisien, mengurangi resiko kesalahan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dalam konteks bandara, disiplin berarti mematuhi aturan keselamatan, waktu kerja yang tepat, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Beberapa strategi yang dapat diterapkan oleh kokapura untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan *ground handling* yaitu:

1. Memberikan pelatihan dan pendidikan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang pentingnya disiplin dalam pekerjaan. Pelatihan dapat mencakup Prosedur Operasi Standar (SOP), protokol keselamatan, dan etikakerja. Pelatihan juga bisa menjadi kesempatan untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan karyawan, sehingga mereka lebih percaya diri dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hal ini seperti disampaikan oleh narasumber 1 “peraturan dan kebijakan perusahaan sangat meningkatkan kedisiplinan. Jadi di Kokapura ini setiap tahunnya ada assesment, setiap tahunnya kita diuji secara materi ataupun kinerja dan secara kedisiplinan. Kalo materi itu maksudnya membahas tentang *jobdec* kita apakah kita memahami atau tidak” Selain itu menurut SOP, para petugas *ground handling* terutama pada bagian pasasi memiliki pelatihan yang harus dimiliki. Kualifikasi pelatihan yang harus dimiliki staff *check in counter* sebagai berikut: *Passenger dan Baggage Reconciliation; Missing Passenger Procedure; Dangerous Goods Awareness; Service Improvement Program; Service Excelent; Basic Operation Training; Safety Management System; Aviation Security Awareness; Human Factor*. Kualifikasi pelatihan yang harus dimiliki staff *boarding gate*: *Passenger dan Baggage Reconciliation; Missing Passenger Procedure; Dangerous Goods Awareness; Service Improvement Program; Service Excelent; Basic Operation Training; Safety Management System; Aviation Security Awareness; Human Factor*.
2. Pemimpin di kokapura harus memberikan contoh yang baik dalam hal disiplin. Hal ini tertera dalam sop tentang *jobdec* atau tanggung jawab pemimpin dalam memberikan contoh kedisiplinan: “Berkoordinasi dan komunikasi dengan cepat (*Fast Respon*) kepada seluruh team Leader dalam melaksanakan penyelesaian permasalahan operasional *ground handling*.” Selain itu para narasumber juga mengatakan bahwa Pemimpin kokapura sudah memberikan contoh dalam kedisiplinan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh narasumber 1: “Jadi ketika sebelum proses boarding atau pesawat terbang kita di *briefing* oleh *Supervisor* dan *Supervisor* itu biasanya datangnya lebih cepat daripada semua divisi tersebut jadi *Supervisor* tersebut memberikan contoh kedisiplinan dalam hal waktu bahwasanya saya bisa lebih datang cepat dari pada kalian.” Narasumber 2 mengatakan bahwa kedisiplinan pemimpin yang ditunjukkan kepada para karyawannya mengenai kerapian: “Kerapian, datang lebih awal dan pulang lebih lama ataupun pulang saat semua tugas dikatakan benar-benar selesai dan pesawat pun sudah RON. Dan misal kalo ada acara kita izin dan menyampaikan ke atasan dan tim leadernya agar karyawan pun mencontohkan hal tersebut sehingga tim leader ataupun atasan dapat mem back up pertanyaan ketika karyawan atau atasan bertanya.” Kemudian narasumber yang ke 3 mengatakan bahwa: “Biasanya atasan menunjukkan sikap kedisiplinanya dengan datang tepat waktu bahkan lebih awal, melakukan izin kepada leader ketika tidak masuk, melakukan kerapian dengan menggunakan atribut perusahaan, dan menggunakan komunikasi yang baik agar karyawan memahami kedisiplinan.” Sehingga dalam hal ini kepemimpinan yang kuat dan konsisten dapat

memotivasi karyawan untuk mengikuti standar disiplin yang tinggi. Selain itu, pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif, sehingga karyawan memahami harapan dan standar perusahaan.

3. Sistem pengawasan yang konsisten membantu memastikan karyawan tetap disiplin dalam menjalankan tugas mereka. Kokapura dapat menggunakan teknologi untuk memantau aktivitas karyawan dan mendeteksi potensi pelanggaran disiplin. Pengendalian yang efektif juga mencakup tindakan cepat dan tegas jika terjadi pelanggaran, untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama. Hal ini juga dibuktikan pada *jobdec* pemimpin dan yang tercantum di PP (peraturan perusahaan) mengenai pemberian surat peringatan yang berhubungan dengan penilaian terhadap kinerja karyawan. *Jobdec* yang dilakukan oleh pemimpin mengenai pengawasan meliputi: Melakukan pembinaan dan *briefing* ke seluruh divisi *ground handling* Kokapura; membuat penilaian kepada divisi ataupun unit yang dibawah tanggung jawabnya. Serta penjelasan yang ada di PP (peraturan perusahaan) pada pasal 35 halaman 19 mengenai pemberian surat peringatan. Salah satu poin yang tercantum di peraturan perusahaan mengenai pemberian surat peringatan sebagai berikut: Tingkat surat peringatan ditentukan oleh Pengurus. Tidak masuk kerja selama 3 (tiga) hari secara berturut-turut tanpa ada keterangan yang dapat dipertanggung jawabkan. Sistem penghargaan dan hukuman yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk tetap disiplin. Kokapura dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kedisiplinan yang luar biasa, seperti bonus, pengakuan, atau peluang promosi. Di sisi lain, hukuman yang sesuai untuk pelanggaran disiplin juga diperlukan untuk menegakkan aturan perusahaan. Hal tersebut dapat memotivasi karyawan, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk bekerja lebih keras dan lebih berkomitmen terhadap tujuan perusahaan.

Sistem penghargaan dan hukuman yang adil sebagaimana telah diatur dalam peraturan perusahaan sebagai berikut: Penetapan uang pesangon, uang penghargaan masa kerja dan uang pengganti hak sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.35 Tahun 2021. Karyawan yang dipromosikan atau dimutasikan menjalani masa orientasi selama 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang. Selama formasi mengizinkan, karyawan yang memiliki prestasi, dedikasi, loyalitas, ketekunan dan sikap mental yang tinggi akan dipromosikan oleh Kokapura untuk mendapat pengangkatan sebagai karyawan tetap atau diberi posisi lebih tinggi. Budaya organisasi yang mendukung disiplin dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Kokapura dapat menciptakan budaya yang menghargai disiplin, kerjasama, dan tanggung jawab. Hal ini bisa dilakukan dengan memperkuat nilai-nilai perusahaan, mengadakan acara untuk mempererat hubungan antar karyawan, dan mendorong komunikasi terbuka. Didalam peraturan perusahaan tercantum mengenai tanggapan keluhan. Sudah dijelaskan pada Pasal 53 mengenai Komunikasi dan Prosedur Pengaduan yang berisi sebagai berikut: Bila seseorang karyawan menganggap bahwa perlakuan terhadap dirinya dirasakan tidak adil, maka yang bersangkutan dapat mengajukan hal tersebut kepada atasannya langsung. Jika dalam jangka 6 (enam) hari kerja belum dapat diselesaikan, maka keluhannya dapat diteruskan kejenjang kedua. Dengan memanfaatkan komunikasi terbuka, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif, yang pada gilirannya akan mendukung kesuksesan jangka panjang perusahaan. Untuk memastikan efektivitas upaya meningkatkan kedisiplinan, Kokapura perlu mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan secara berkala. Dengan mengukur kedisiplinan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merencanakan tindakan korektif yang tepat. Adapun *jobdec* pemimpin yang harus dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan dengan mengukur dan mengevaluasi

kinerja karyawan yaitu mengevaluasi hasil penilaian kinerja seluruh karyawan yang telah dilaksanakan bersama para atasan langsung.

Selain itu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan yang sudah tertera di Peraturan Perusahaan dijelaskan pada Pasal 52 mengenai Pendidikan dan Latihan Karyawan: Kokapura berusaha meningkatkan pengetahuan khusus, pengetahuan umum kecakapan, keterampilan, sikap mental, cara berfikir dan disiplin yang tinggi parakaryawan dengan mengadakan pendidikan dan latihan (diklat). Diklat senantiasa disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan tingkat jabatan karyawan. Karyawan diharuskan mengikuti dan mematuhi seluruh program diklat yang telah diadakan oleh Kokapura guna meningkatkan ketrampilan dan efisiensi kerja, sedangkan semua biaya diklat ditanggung Kokapura. Diklat yang dilakukan diluar jam kerja tidak di perhitungkan sebagai kerja lembur. Pelatihan ini akan membantu karyawan memahami pentingnya kedisiplinan dan bagaimana menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mempunyai beberapa hasil berdasarkan landasan teori sesuai dengan judul penelitian yaitu "Analisis Kinerja Karyawan *Ground Handling* Ditinjau Dari Tingkat Kedisiplinan Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang." Berdasarkan hasil penelitian yang diulas oleh penulis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Disiplin kerja merupakan hal yang penting dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap karyawan. Kedisiplinan keryawan di Kokapura di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, terdiri dari absensi tepat waktu, taat kepada perusahaan, keberangkatan sesuai jam, dan kehadiran. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan di Kokapura adalah kurang tegasnya sanksi hukuman, kurangnya tanggung jawab terhadap *jobdec*, peraturan terhadap kedisiplinan berupa *punishment*, dan pemindahan divisi. Indikator kedisiplinan yang baik di Kokapura adalah karyawan disiplin terhadap kehadiran yang tepat waktu, taat akan prosedur yang ditetapkan baik prosedur keselamatan penerbangan atau prosedur operasional. Kokapura mempunyai cara untuk menghadapi tantangan, dimana hal ini nantinya berpengaruh terhadap kedisiplinan karyawan. Pimpinan Kokapura melakukan pembekalan kepada karyawan untuk meningkatkan kedisiplinan, memberikan pedoman yang jelas dan konsisten. Imbalan diberikan kepada karyawan yang memahami kebijakan perusahaan atau melakukan kedisiplinan. Kekurangan divisi didiskusikan dengan pimpinan, dan solusi diberikan berdasarkan waktu pribadi dan kerja untuk mendisiplinkan karyawan. Komunikasi terbuka meningkatkan kepercayaan, transparansi, dan keterlibatan karyawan, yang pada gilirannya mendukung kolaborasi yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dengan menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mendorong umpan balik dua arah, organisasi dapat mengurangi konflik dan kesalah pahaman, serta mendorong inovasi dan adaptasi yang lebih cepat terhadap perubahan. Secara keseluruhan, komunikasi terbuka tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan, tetapi juga meningkatkan kinerja dan kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Saran: Bagi perusahaan penerbangan, Penelitian ini dapat memberikan gambaran atau saran untuk perusahaan Kokapura Ahmad Yani Semarang dalam memperjelas dan menerapkan kebijakan disiplin secara konsisten kepada semua karyawan, serta mengkomunikasikan hal tersebut secara efektif dan teratur guna meningkatkan kualitas kedisiplinan serta kinerja yang optimal. Bagi peneliti selanjutnya, Saran untuk penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi topik serupa adalah denganm elakukan penelitian lanjutan mengenai kinerja karyawan *ground handling* berfokus pada tingkat kedisiplinan di Kokapura, Bandar Udara Internasional Jenderal

Ahmad Yani Semarang. Diharapkan pembahasan dapat ditingkatkan serta penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi berharga bagi penelitian berikutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Rifa, A. (2023). Impact of Work Discipline on Employee Performance. *Jurnal Ema*, 1(1), 1–8. <https://ip2i.org/jip/index.php/>
- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Antam Tbk (UIBPEI)Pongkor. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 11–19.
- Alamsyah, A. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Astria, S. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Atus Salamah, I. (2022). Pelayanan Ground Handling PT.Kokapura Avia di Area *Boarding Gate* Bandar Udara Internasional Yogyakarta [Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta]. In *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*.<http://www.nber.org/papers/w16019>
- Dewi, N. L. M. I. L. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gapura Angkasa di Kabupaten Badung*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Fajar Fitriatmoko, T. (2022). Analisa Penanganan Pelanggaran Disiplin Kerja Operator Ground SuPPort Equipment di Apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta [Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan]. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Hasibuan, (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh Belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan,(2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Iptian, R., Zamroni, & Efendi, R. (2020). The effect of work discipline and compensation on employee performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 145–152. <http://ijmmu.comhttp://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i8.1812>
- Maharani Putri, A. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Petugas Pada Unit Avsec (Aviation Security) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Mangkunegara, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis, (2016) *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Nurmahana, L. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Ground Handling Gapura Angkasa Cabang Juanda Surabaya*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara Vol.4*, 4(2), 2962–6625.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 3(1), 21–30.<https://doi.org/10.2310/8000.2013.131108>
- Rivai, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori kePraktik*. Jakarta: Rajawali Press
- Rivai, (2016) *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta Grafindo Persada
- Robbins, (2016) dalam *Bintaro Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media

- Sugiyono, (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, (2014 ). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. PranaMedia Group, Jakarta.
- Syarief, A. (2021). Analisis Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Avsec di Bandar Udara Noto Hadinegoro Jember Jawa Timur [Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta]. <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/2109>
- Trahan, Wanda A., Steiner, Dirk D. 1998. *Factor Affecting Supervisiour Use of Disciplinary Action Following poor Performance*. *Journal of Organizational Behaviour* Vol 15.
- Veranica, M. (2022). *Peran Petugas Ground Handling Kokapura Avia Dalam Kegiatan Boarding Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA)*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Wardha, A. A., & Laksana, A. P. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Ground Handling Ditinjau Dari Tingkat Kedisiplinan Pada Kokapura Avia Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport Kulonprogo. *JKPIM : Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 72–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>