

Analisis Proses Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Konsumen

Cindy Andarista Juvianti Eka Putri^{1, 2} Elisabeth Endang Prokosawati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

hai.cindyandarista@gmail.com , endang.moerdopo@sttkd.ac.id

ABSTRACT

Human resources are the main element of an organization compared to other resource elements such as capital and technology. Because humans alone control these factors. Good and trained human resources come from several trainings and processes carried out by the company. One of the obstacles faced by companies in producing human resources is the unbalanced decision making about training by the human center proposed by each unit in the company. Therefore, the purpose of this study was to determine the process of human resource development training at PT Angkasa Pura I Sentani International Airport, Jayapura in improving service to consumers. PT Angkasa Pura I, Sentani Jayapura International Airport, of course, has a way to produce superior human resources in their respective fields so as to produce customer satisfaction. In this study, the researcher used qualitative research with direct interviews with Human Capital Business and Partner Manager of PT Angkasa Pura I Sentani Jayapura International Airport, direct observation at the Angkasa Pura I office at Sentani Jayapura International Airport, as well as documenting the required data, both data from the field directly. as well as data from companies. The stages in analyzing the data are by organizing the data, managing the data, verifying and interpreting the data, and drawing conclusions. The results of this study explain that the company does several ways in carrying out human resource development training, one of which is the Performance Management System program which is carried out within a certain time. A very common obstacle experienced by most company employees is the limited network to access the internet due to online training during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Training, Human Resources, Constraints and Sentani Jayapura International Airport

ABSTRAK.

Sumber daya manusia merupakan elemen utama dari sebuah organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi. Oleh karena manusia sendiri yang mengendalikan faktor-faktor tersebut. Sumber daya manusia yang baik dan terlatih berasal dari beberapa pelatihan dan proses yang dilakukan oleh perusahaan. Kendala yang dihadapi perusahaan untuk menghasilkan sumber daya manusia sering dihadapi salah satunya yaitu ketidaksamaan pengambilan keputusan pelatihan oleh *human centre* yang diajukan oleh setiap unit di perusahaan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses pelatihan pengembangan sumber daya manusia PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen. PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura tentunya memiliki cara agar menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dibidang masing-masing sehingga menghasilkan kepuasan kepada konsumen. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara secara langsung kepada Human Capital Business and Partner Manager PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura, observasi secara langsung di kantor Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura, serta mendokumentasikan data-data yang dibutuhkan baik itu data yang berasal dari lapangan langsung maupun data yang berasal dari perusahaan. Tahapan dalam menganalisis data yaitu dengan pengorganisasian data, pengelolaan data, verifikasi dan penafsiran data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perusahaan melakukan beberapa cara dalam melaksanakan pelatihan pengembangan sumber daya manusia, salah satunya yaitu dengan program *Performance Management System* yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kendala yang sangat umum dialami oleh sebagian besar karyawan perusahaan yaitu adanya keterbatasan jaringan untuk mengakses internet dikarenakan pelatihan yang diadakan secara daring selama pandemic Covid-19.

Kata Kunci: Pelatihan, Sumber Daya Manusia, Kendala dan Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura

PENDAHULUAN

Angkutan udara memiliki beberapa kelebihan dalam ketepatan waktu sehingga waktu perjalanan yang digunakan menjadi relatif lebih singkat untuk sampai ke tujuan yang diinginkan. Para penyedia jasa layanan ini, perlu meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Para konsumen berasumsi bahwa kualitas pelayanan bandara merupakan salah satu dari beberapa variabel, antara lain lokasi, rute, jadwal, dan harga. Sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini akan memberikan nilai tambahan terhadap keseluruhan daya pikat bandar udara.

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Secara umum Bandar udara yaitu lokasi yang berada di darat, laut maupun perairan tempat dimana pesawat udara dapat mendarat, mengangkut penumpang, memperbaiki, melakukan perawatan barang, pengiriman bahan bakar dan juga kegiatan lainnya.

Menurut Widodo (2015:82), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan pengembangan sangat penting bagi suatu perusahaan dan organisasi. Pelatihan pengembangan sumber daya manusia sangat bermanfaat bagi karyawan yang memiliki keterbatasan saat bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat penting dilakukan pada zaman saat ini, dikarenakan pendidikan atau pengetahuan tinggi yang didapatkan tidak mencukupi untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan jabatan.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu hal yang penting dan harus dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama dari sebuah organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi. Oleh karena manusia sendiri yang mengandalikan faktor-faktor tersebut. Pada umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan semua karyawan dapat bekerja dengan lebih baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

Pelatihan merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan perusahaan. Pelatihan juga dapat mengubah sikap karyawan dalam melakukan suatu pekerjaannya sehingga efektif dan efisien dalam mencapai tujuan dalam suatu perusahaan. Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. (Widodo, 2015:82)

Oleh karena hal tersebut, PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sentani Jayapura tentunya harus memiliki cara untuk melahirkan SDM yang unggul di bidangnya sehingga menghasilkan kepuasan kepada konsumen. Dengan adanya hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Proses Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dalam Meningkatkan Pelayanan pada Konsumen.”**

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang tepat untuk menangkap fenomena tersebut adalah dengan jenis penelitian deskriptif, karena dengan jenis penelitian ini gambaran-gambaran yang dihasilkan akan lebih spesifik dan mendetil. Penelitian deskriptif adalah data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan gambar bukan angka. Selain itu segala sesuatu yang bisa dikumpulkan dari lapangan bisa menjadi kunci penelitian. Oleh karena itu, laporan penelitian memuat kutipan-kutipan data untuk menjelaskan hasil survei lapangan. Lokasi yang dipilih peneliti untuk meneliti kasus tersebut yaitu pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani, Jayapura. Lokasi yang sudah dipilih oleh peneliti tersebut telah diperhitungkan dengan situasi, medan, dan waktu dalam penelitian kualitatif tersebut. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut untuk mendapatkan data-data yang pasti dan mantap serta informasi-informasi pendukung. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu tanggal 01 September 2021 sampai dengan 31 Oktober 2021 yang di harapkan akan mendapatkan data penelitian yang di harapkan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan Proses Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura

Pelatihan diberikan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan keterampilan kerja dalam meningkatkan kompetensi, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan. Tujuan pelatihan dan pengembangan pengembangan sumber daya manusia (human resources development) adalah untuk mencapai prestasi, meningkatkan efisiensi pegawai dengan kemajuan teknologi, mempersingkat waktu belajar pegawai baru untuk menunjukkan kemampuannya di tempat kerja, dan operasional.

Tujuan dari pengembangan adalah untuk memberikan keterampilan melalui pelatihan (training) yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik. Kegiatan tersebut menjadi penting karena berkembangnya teknologi dan makin kompleksnya tugas-tugas pimpinan. Bahkan pengembangan sumber daya manusia (Human resource development) merupakan keharusan yang digunakan untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan di masa yang akan datang. Tujuan utama pelatihan terhadap pegawai yaitu hal untuk menambah pengetahuan, menambah ketrampilan dan merubah sikap dari pegawai tersebut.

Pelatihan pengembangan sumber daya manusia di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional. Sentani Jayapura dilakukan secara *online* atau daring, penyelenggaraan kegiatan pelatihan secara *online* atau daring dibagi menjadi 2 penyelenggara yaitu eksternal dan internal. Penyelenggara secara eksternal berasal dari vendor atau anak dari perusahaan Angkasa Pura yaitu Angkasa Pura Hotel, Angkasa Pura Logistik, Angkasa Pura Retail dan lain-lain. Sedangkan penyelenggara secara internal berasal dari PT Angkasa Pura itu sendiri.

Tahapan pelatihan secara *online* atau daring di mulai dengan adanya surat perintah direksi yang kemudian ditunjukkan kepada perusahaan yang dituju. Surat perintah direksi berisikan tentang langkah-langkah mengikuti pelatihan *online* dan jadwal pelaksanaan pelatihan *online*. Beberapa pelatihan yang dilakukan secara *online* atau daring waktu pelaksanaannya dibuat secara fleksibel menyesuaikan dengan pegawai atau karyawan di perusahaan tersebut. Pelatihan secara *online* memiliki rentang waktu mulai kapan dan sampai kapan pelatihan akan dilaksanakan sehingga para pegawai atau karyawan bebas memilih mengikuti pelatihan tersebut.

Sifat dari pelatihan *online* atau daring yaitu pegawai menonton video kemudian mengerjakan soal yang telah diberikan. Perusahaan juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing serta perusahaan tersebut dapat menerbitkan sertifikat yang dibutuhkan.

Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura

Sejak munculnya pandemi Covid-19, pelaksanaan pelatihan pengembangan sumber daya manusia di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dilakukan secara *online* atau daring. PT Angkasa Pura I memiliki beberapa program pelatihan diantaranya yaitu *Performance Management System* (PMS) artinya proses yang digunakan

untuk mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, dan merancang perbaikan dan memberikan penghargaan kepada mereka yang memiliki kinerja baik.

Program *Performance Management System* (PMS) dilakukan untuk mengakses diri para karyawan PT Angkasa Pura I, karyawan dapat mengetahui kompetensi yang dimiliki serta dapat mengetahui hal apa saja yang ingin dikembangkan dari dirinya. *Performance Management System* (PMS) dilakukan dalam kurun waktu dua kali dengan rentang waktu setahun yaitu setiap 6 bulan sekali. Setelah *Performance Management System* (PMS) dilakukan, perusahaan memiliki program selanjutnya yaitu *assiment* yang dilakukan 2 tahun sekali pada akhir periode.

Para pegawai akan diminta untuk menilai kemampuan dirinya serta menyampaikan kebutuhan pelatihan yang dibutuhkan, kemudian para pegawai akan mengikuti pelatihan dan hasil dari pelatihan tersebut dinilai oleh individu para pegawai dan juga dinilai oleh atasan perusahaan. Para atasan perusahaan menilai hasil dari pelatihan para pegawai agar hasil yang diinginkan lebih akurat. PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura mempunyai unit Training yang melingkupi pelatihan pengembangan sumber daya manusia pegawai perusahaan. Unit-unit tersebut berkewenangan untuk mengetahui kebutuhan masing-masing pegawai di perusahaan. Setiap unit tersebut memiliki kewenangan untuk melakukan pelatihan.

Human Centre memiliki kewajiban untuk menanyakan kebutuhan pelatihan di setiap unit yang ada di perusahaan kemudian mengajukan pelatihan tersebut di dalam RKA (Rencana Kerja Anggaran). Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKA) adalah proses penetapan kegiatan dan alokasi dana untuk setiap kegiatan. Rincian RKA meliputi alokasi dana sesuai dengan pos anggaran yang ditetapkan perusahaan. Semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan terkait dengan RKA yang telah ditetapkan, sehingga tujuannya adalah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kendala atau hambatan Pegawai PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura

Sejak pandemi Covid-19 muncul pekerjaan bahkan pelatihan secara langsung di lakukan melalui *online*. Oleh karena itu, pelatihan yang diikuti oleh pegawai atau karyawan perusahaan secara *online* tidaklah mudah, pastinya ada berbagai kendala ataupun hambatan yang dirasakan. Kendala yang sering muncul dari karyawan ataupun pegawai yaitu pembagian waktu antara pekerjaan pokok dan mengikuti pelatihan. Kendala lain pada saat pelatihan secara *online* yaitu seperti:

a. Keterbatasan jaringan atau akses internet

Berada di daerah yang kurang mendapatkan jangkauan jaringan internet merupakan hal tersulit yang masih sering dirasakan oleh sebagian orang. Apalagi daerah yang notabennya berada di ujung Timur yaitu Papua masih belum bebas mengakses internet yang terkadang memiliki jaringan internet kurang stabil.

b. Pemahaman terhadap materi yang diberikan

Materi yang diajarkan melalui *online*/daring direspon berbeda-beda dari setiap pegawai dari tingkat pemahaman dan kemampuan masing-masing pegawai. Ada beberapa tipikal pegawai yang menangkap materi dengan cepat maupun dengan memakan waktu lebih lama, ada juga yang membutuhkan penjelasan dari orang lain agar dapat dipahami.

c. Kurangnya interaksi dengan pengajar

Metode pembelajaran ataupun pelatihan secara *online*/daring bersifat satu arah. Sehingga interaksi antar pengajar dan pegawai sangat sulit dirasakan yang berakibatkan materi yang didapatkan lebih sulit untuk dipahami.

d. Kurangnya pengawasan dalam pelatihan

Dengan adanya kemudahan akses dalam pelatihan secara *online*/daring membuat para pegawai kehilangan fokus yang cenderung mengakibatkan menunda-nunda waktu belajar. Perlu adanya kesadaran diri agar proses pelatihan atau pembelajaran secara *online*/daring dapat mencapai sebuah tujuan.

Selain kendala yang berasal dari pegawai atau karyawan seperti yang telah disebutkan diatas, hambatan ataupun kendala juga bisa berasal dari perusahaan. Salah satu hambatan yang dirasakan oleh PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura yaitu adanya ketidaksamaan pengambilan keputusan pelatihan oleh *human centre* yang diajukan oleh setiap unit-unit di perusahaan.

Pada masa pandemi seperti saat ini, unit cabang perusahaan mengalami pemotongan dana penyelenggaraan pelatihan. Dengan adanya pemotongan dana tersebut, unit cabang perusahaan melakukan pelatihan secara *online*/daring yang kemudian memiliki nilai tambah dan kurangnya. Nilai tambahnya yaitu cakupan jumlah peserta pelatihan yang lebih banyak tetapi kegiatannya dibagi menjadi beberapa gelombang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelatihan pengembangan sumber daya manusia di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dilakukan secara *online* atau daring, penyelenggaraan kegiatan pelatihan secara *online* atau daring dibagi menjadi 2 penyelenggara yaitu eksternal dan internal. Tahapan pelatihan secara *online* atau daring di mulai dengan adanya surat perintah direksi yang kemudian ditunjukkan kepada perusahaan yang dituju. Surat tersebut berisikan tentang langkah-langkah mengikuti pelatihan *online* dan jadwal pelaksanaan pelatihan *online*. Sifat dari pelatihan *online* atau daring yaitu pegawai menonton video kemudian mengerjakan soal yang telah diberikan. Perusahaan juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing serta perusahaan tersebut dapat menerbitkan sertifikat yang dibutuhkan.

PT Angkasa Pura I memiliki beberapa program pelatihan diantaranya yaitu *Performance Management System* (PMS) artinya proses yang digunakan untuk

mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, dan merancang perbaikan dan memberikan penghargaan kepada mereka yang memiliki kinerja baik. *Performance Management System* (PMS) dilakukan untuk mengakses diri para karyawan PT Angkasa Pura I, karyawan dapat mengetahui kompetensi yang dimiliki serta dapat mengetahui hal apa saja yang ingin dikembangkan dari dirinya. *Performance Management System* (PMS) dilakukan dalam kurun waktu dua kali dengan rentang waktu setahun yaitu setiap 6 bulan sekali. Semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan terkait dengan RKA yang telah ditetapkan, sehingga tujuannya adalah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kendala umum yang sering dialami oleh sebagian besar karyawan perusahaan yaitu adanya keterbatasan jaringan untuk mengakses internet. Selain itu, dikarenakan pelatihan selama pandemic Covid-19 ini dilakukan secara daring maka waktu pelaksanaan pelatihan yang sangat fleksibel sehingga adanya kendala karyawan dalam membagi waktu antara pekerjaan pokok dan juga mengikuti pelatihan. Kendala lain yang di alami oleh perusahaan yaitu adanya ketidaksamaan pengambilan keputusan pelatihan oleh atasan perusahaan yang diajukan oleh setiap unit-unit di perusahaan. Dengan adanya pelatihan sumber daya manusia bagi seluruh karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura memberikan bukti nyata terhadap kinerja para karyawan perusahaan. Kinerja karyawan yang terjadi di lapangan telah sesuai dengan porsi dan keahlian masing-masing karyawan, pelayanan karyawan terhadap konsumen yaitu penumpang telah cukup baik dan profesional. Jadi bisa di simpulkan bahwa kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura telah mencapai target yang diharapkan, akan tetapi masih cukup usaha agar lebih mencapai tujuan sebuah perusahaan yang telah direncanakan.

Saran

Bagi Bandar Udara

Penelitian yang telah dilaksanakan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura, masih kurangnya fasilitas yang belum tersedia di kantor pusat PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura untuk menunjang kinerja dari karyawan perusahaan. Kurangnya ketersediaan tempat cuci tangan maupun ketersediaan handsanitizer dimasa-masa pandemic Covid-19 seperti saat ini. Diharapkannya adanya peningkatan kinerja karyawan terutama pada saat melayani konsumen. Kedepannya diharapkan PT Angkasa Pura Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dapat melengkapi fasilitas penunjang yang belum tersedia di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura dan dapat terus memperbaiki kualitas sumber daya manusia (SDM) dari karyawan perusahaan agar dapat lebih berkompeten dan bekerja sesuai pada bidangnya masing-masing agar perusahaan dapat terus berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung

- Andi, Prastowo. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Humas, Lembaga Penelitian Mahasiswa Penalaran. (2018, January 28). Masalah Penelitian. Diakses dari <https://penalaran-unm.org/masalah-penelitian/>
- Jordan, Smith. (2018, January 4). Fasilitas Lengkap Airport Sentani Jayapura. Diakses dari <http://www.daftarwifiairport.web.id/tag/fasilitas-lengkap-airport-sentani-jayapura-indonesia/>
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Bandung: Alfabeta)
- Sutrisno, Hadi. (2003:106). *Metodologi Research*. Jilid 1, 2, UGM. Sebagaimana dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul "Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". CV. Alfabeta, Bandung 2013.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.