

ANALISA IMPLEMENTASI STANDAR OPERASI PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PETUGAS UNIT PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT UDARA (PJP2U) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA JAKARTA

Kevin Eliezer C M¹, Ariyono Setiawan², Kukuh Tri Prasetyo³

^{1,2,3}Politeknik Penerbangan Surabaya Jl Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email: bittcoff33@gmail.com

Abstrak

Pendapatan bandara terdiri dari 2 sisi yaitu dari sisi aeronautical bussines dan dari sisi non aeronautical bussines, pendapatan dari sisi aero yaitu antara lain; PJP4U, PJP2U, Garbarata *surcharge*, *check-in counter*, dan dari sisi non aero antara lain; sewa tenant, parkir kendaraan, konsesi, advertisement. Dua sisi ini yang merupakan sumber dari pendapatan suatu bandara, bisa dikatakan jika unit ini sangat penting untuk mengelola pendapatan suatu bandara agar dapat meningkatkan sisi komersial bandara tersebut. Unit PJP2U yang menangani masalah mengenai pelayanan penumpang dan salah satunya yaitu PSC (*Passenger Service Charge*) masih menggunakan cara kerja yang sebagian menggunakan sistem namun sebagian masih menggunakan cara manual, yaitu salah satunya dengan menggunakan *hardcopy passenger manifest* yang menyebabkan menumpuknya kertas-kertas manifest tersebut di kantor PSC. Dan tentunya cara tersebut tidak efisien dengan dibandingkan dengan menggunakan sistem yang terintegrasi dengan pihak *Airlines*. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, pada bulan April – Juni tahun 2018 dengan petugas unit PSC sebagai populasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dengan menggunakan sistem yang terintegrasi tersebut dapat membantu dan membuat pekerjaan petugas unit PSC bisa lebih efisien, dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi langsung dilapangan, kuisisioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Dan metode pengolahan data yang akan digunakan yaitu dengan bantuan dari program Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Kata kunci : PJP2U, PSC, *Passenger Manifest*.

Abstract

Airport revenue is consist of two sides , namely from the aeronautical bussiness sides from the non-aeronautical bussiness side, income from the aeronautical bussiness side, among others ; PJP4U, PJP2U, Aviobridge *surcharge*, *check-in counter*, and from the non-aeronautical bussiness side, that is ; tenant rent, vehicle parking, concession, advertisement. This two sides is the source of airport revenue, this units are very important to manage the airport revenue so it can improve commercial side of the airport. The PJP2U unit handles issues regarding passenger service and one of them is the PSC (*Passenger Service Charge*) still use work methods that some use the system but some still use the manual methods, which is one of them by using a hard copy passenger manifest that causes tha stack of manifest papers in the PSC office. And of course this method is not efficient compared to using a system that is integrated with the *Airlines*. This research was carried out aat the Soekarno-Hatta International Airport in Jakarta, in April – June 2018 with PSC unit officers as a population. This study is purposed to determine whether using an integrated system can help and make the work of PSC unit officers more efficient, and as one of the conditions to get the title of Associate Expert (A.Md) in the Diploma III program of Air Tansportation Management, Aviation Polytechnic of Surabaya. The method of data collection in this study uses the method of direct observation in the field, questionnaires,

interviews, and literature studies. And the data processing method that will be used is with the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program.

Keywords : PJP2U, PSC, Passenger Manifest.

PENDAHULUAN

Perkembangan arus globalisasi di Negara kita salah satunya berpengaruh terhadap dunia penerbangan. Transportasi udara menjadi salah satu alternatif pilihan bagi masyarakat yang dahulunya masih memandang awam dalam penggunaan transportasi udara. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah frekuensi penerbangan pada Bandar udara yang menyediakan penerbangan domestik maupun Internasional. Transportasi udara memang memiliki kelebihan dalam hal efisiensi waktu. Sehingga Bandar udara berperan penting untuk penyediaan transportasi udara (Sarah Jessica, 2018).

PT Angkasa Pura II (Persero), selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984 (PT Angkasa Pura, 2012).

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan

(Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero) (PT Angkasa Pura II, 2010)

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan perkembangan dan yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya. Salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) adalah Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Jakarta (Angkasa Pura II, 2012).

Dengan berkembangnya Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Jakarta maka jumlah *airline* dan pesawat udara yang beroperasi semakin bertambah, sehingga jumlah pergerakan penumpang di gedung terminal 1,2 ataupun 3 juga semakin bertambah ramai. Setiap penumpang yang melakukan penerbangan melewati bandara pasti akan dikenakan *charge* , jika dulu dikenal dengan adanya *Airport Tax* yang dipungut secara manual saat penumpang maupun calon penumpang akan memasuki gedung terminal suatu bandara, maka untuk saat ini sistem tersebut telah diubah sehingga disebut dengan PSC (*Passenger Service Charge*), yang dimana untuk saat ini sistem

pengungutan PSC ini sudah tidak menggunakan cara lama yang memungut secara manual kepada penumpang yang akan memasuki gedung terminal. Saat sudah diberlakukan sistem PSC on tiket, yaitu biaya PSC tersebut sudah masuk kedalam tiket yang telah dibeli oleh tiap tiap penumpang yang melakukan penerbangan di suatu bandara. Dan selanjutnya pihak pengelola bandara akan mengkalkulasi jumlah penumpang tersebut dan menagih biaya PSC kepada pihak maskapai yang melakukan penerbangan di bandara tersebut (Kementerian Perhubungan republik Indonesia, 2012).

Menurut Helmi Kurnia (2018) pengelola bandara dapat mengetahui jumlah penumpang yang melakukan penerbangan di bandara tersebut melalui laporan pihak maskapai kepada unit PSC di bandara masing masing. Laporan tersebut berbentuk lembaran manifest penumpang dari tiap-tiap penerbangan yang sudah disahkan oleh Duty Manager maskapai masing-masing, yang selanjutnya akan dikalkulasi dan diseleksi oleh petugas yang bertanggung jawab di unit PSC tersebut dengan cara manual.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan saat On the Job Training di unit PSC Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, cara yang digunakan dalam kegiatan rekonsiliasi jumlah penumpang yang dilakukan antara staff maskapai dan petugas unit PSC tersebut tidak efisien dikarenakan meninggalkan kertas-kertas manifest hasil rekonsiliasi dan terlihat menumpuk di ruangan unit PSC serta sering terjadi ketidak telitian saat mengkalkulasi jumlah penumpang dengan menggunakan cara manual. Sedangkan jika menggunakan sistem yang terkomputerisasi dan di desain dengan sedemikian rupa yang digunakan untuk menggantikan manifest yang sebelumnya dalam bentuk hardcopy kedalam bentuk softcopy maka akan lebih efisien.

METODE

A. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kuesioner

Menurut Nazir (2018) “kuesioner atau daftar pertanyaan adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap”.

Dasar pertimbangan peneliti menggunakan kuesioner yaitu :

1. Bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang diri sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat di percaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

Husaini Usman dan Purnomo S (2000: 60) mendefinisikan kuesioner ialah daftar pertanyaan atau pertanyaan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung. Angket digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 2000: 140). Masih menurut Suharsimi A (2000: 141) teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket mempunyai beberapa keuntungan yakni :

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden.
- c. Dapat dijawab responden menurut kepercayaannya masing-masing menurut waktu senggang responden.

- d. Dapat dibuat anonym sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu
- e. Dapat dibuat standar sehingga semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama.

Metode angket yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan memberikan respon dari pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan kenyataannya.

c. Observasi

Observasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa, “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Tujuan dari observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.”

Dalam hal ini penulis melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di kantor unit PSC terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. “Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif, yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual maupun tanpa bertatap muka, yakni dengan media

telekomunikasi. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam terhadap informasi atau permasalahan yang diteliti.” (Sugiyono,2013).

Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara yaitu melakukan percakapan secara intensif dengan suatu tujuan kepada PIC (*Person In Charge*) Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, Bapak Musa. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga memperkuat data penulis, terkait dengan perlunya sistem di unit PJP2U.

B. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis penulisan penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan terkumpul, maka proses selanjutnya adalah menganalisis data dengan teknik skala likert. Berikut ini sistem penilaian dalam skala Likert.

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 1 Skala Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Masalah

Berdasarkan hasil pengumpulan hasil kuesioner dengan mengajukan 20 pertanyaan dengan 20 responden pada petugas unit Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara yang aktif berdinis Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, berikut ini adalah data nilai variable X (Implementasi Standar Operasi Prosedur) dan variabel Y (Kinerja unit Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) yang di peroleh dengan perhitungan skala likert

Tabel 4.2 Nilai variabel X dan variable Y

No. Soal	Variabel X (%)	Variabel Y (%)
1	55	100
2	40	45
3	35	45
4	45	70
5	75	40
6	65	38
7	100	60
8	0	64
9	55	68
10	0	82
TOTAL	470	612

$$r_{xy} = \frac{(n\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{(10.27235) - (470)(612)}{\sqrt{(10.30750 - (470)^2)(10.41038 - (612)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{-16230}{\sqrt{(307500 - 220900)(410380 - 374544)}}$$

$$r_{xy} = \frac{-16230}{\sqrt{(86600)(35836)}}$$

$$r_{xy} = \frac{-16230}{\sqrt{3103397600}} = \frac{-16230}{55708} = 0,2913405$$

Sistem Kerja

Hasil penelitian menunjukkan 53% petugas bandar udara Soekarno Hatta Jakarta di unit PJP2U menilai bahwa sistem kerja yang digunakan Bandar udara kurang efektif. Hal ini dibuktikan dengan hasil tabulasi dari kuesioner sistem kerja pada pertanyaan nomor 3 dan 2 yang menanyakan tentang kemudahan, dan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, lebih dari 50% menjawab tidak. Menurut hasil observasi dan wawancara oleh peneliti hal ini disebabkan oleh sistem yang digunakan saat kegiatan rekonsiliasi jumlah penumpang harus dilakukan secara manual sehingga meninggalkan kertas-kertas manifest yang

bertumpuk diruangan PJP2U. Pada pertanyaan nomor 8 sebanyak 100% berpendapat bahwa penerapan sistem berdampak tidak baik bagi lingkungan kerja. Hal ini terjadi karena sistem kerja pada bandar udara belum memiliki kelengkapan perangkat lunak (software) dibuktikan 100% responden menjawab tidak pada pertanyaan nomor 10. Padahal dari segi kelengkapan hardware dan kelengkapan sistem jaringan sangat menunjang. Dari 35% responden menjawab tidak untuk pertanyaan nomor 6 yang membahas tentang data yang dihasilkan dengan menggunakan sistem manual belum tentu akurat. Hal ini dibuktikan dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu masih terjadi kesalahan saat melakukan seleksi dan kalkulasi. Meskipun penggunaan sistem mudah untuk diakses dan terjamin keamanannya sebanyak 100% tetapi 55% responden menjawab tidak pada pertanyaan nomor 4 yang membahas bahwa penerapan sistem dapat menghemat tenaga, waktu, dan biaya.

Menurut Arif Suadi (2018) efisiensi adalah perbandingan antara keluaran (output) dengan tujuan, hubungan antara keluaran dan tujuan yang ingin dicapai dan kemampuan untuk mengerjakan dengan benar serta tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Sedangkan menurut Mubyarto dan Edy ada dua faktor yang menyebabkan efisiensi yaitu apabila dengan input yang sama akan menghasilkan output yang lebih besar, dengan input yang lebih kecil menghasilkan output yang sama. Sebuah perusahaan harus memiliki produksi efisiensi yang tinggi dengan kualitas yang baik, serta memiliki tujuan dan batasan yang jelas supaya memiliki sistem kerja yang baik. Menurut Kadir (2002) sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Menurut The Liang Gie (2009) Faktor – Faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja

adalah : Alat –alat perkakas, tata ruang tempat kerja, Suasana kerja, Lingkungan kerja, proses atau prosedur , perlengkapan dan fasilitas. Di unit PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Udara) skill yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan saat ini. Hal ini sinkron dengan pendidikan mereka yang rata – rata adalah sarjana (70%). Namun pada kuesioner sistem kerja pada pertanyaan nomor 10 didapatkan nilai sebesar 100% yang menyatakan bahwa tidak memiliki kelengkapan software. Hal ini yang menyebabkan kegiatan rekonsiliasi dengan menggunakan sistem verifikasi secara manual yang harus menggunakan kertas akan menghasilkan output yang kurang maksimal serta berdampak tidak baik pada lingkungan kerja karena menumpuknya kertas–kertas manifest. Menurut sedarmayanti (2011) Keahlian manusia akan sesuatu perlu ditunjang dengan adanya peralatan supaya efisiensi yang dicapai lebih tinggi daripada tanpa menggunakan alat. Sebab keahlian tanpa disertai dengan adanya fasilitas, tidak mungkin dapat diterapkan guna menghasilkan sesuatu yang terbaik dan selancar seperti kalau disertai dengan fasilitas. Penulis setuju dengan pernyataan tersebut, karena meskipun kinerja karyawan bagus tetapi tidak ditunjang dengan fasilitas yang memadai tidak akan menghasilkan output yang maksimal.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai jika seluruh elemen – elemen yang ada dalam suatu sistem kerja terintegrasi dengan baik dan mampu menjalankan perannya masing–masing sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pimpinan dan bawahan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan usaha yang didukung oleh semua pihak.

Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 20 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan nomor 1 tentang Pengetahuan, keterampilan dan pemahaman terhadap pedoman-pedoman kerja dapat mendukung pelaksanaan tugas dengan baik. Hal ini didukung oleh Mangkunegara (2006), kinerja karyawan dapat dinilai dengan aspek yang terdiri dari aspek kuantitatif dan kualitatif. Untuk menilai kinerja karyawan.

Aspek kuantitatif terdiri dari proses kerja dan kondisi pekerjaan; waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan; jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya; jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. Aspek kualitatif terdiri dari ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan; tingkat kemampuan dalam pekerjaan; kemampuan dalam menganalisa data/informasi, kemampuan/ kegagalan dalam menggunakan peralatan; kemampuan mengevaluasi. Sedangkan pada pernyataan nomor 2, 5, dan 6 tentang Dengan standar operasi prosedur yang diterapkan saat ini petugas dapat menyelesaikan tugas seperti yang ditetapkan tanpa mengalami kendala , tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta dapat mengerjakan pekerjaan secara efektif dan efisien kebanyakan responden menjawab tidak setuju dan netral. Menurut Arif Suadi (2018) Sebuah perusahaan harus memiliki produksi efisiensi yang tinggi dengan kualitas yang baik, serta memiliki tujuan dan batasan yang jelas supaya memiliki sistem kerja yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan 60% responden menjawab setuju dengan pernyataan Sarana pendukung dan peralatan bekerja sangat memadai/sangat bagus. Hal ini sinkron dengan pernyataan sedarmayanti (2011) Keahlian manusia akan sesuatu perlu ditunjang dengan adanya peralatan supaya efisiensi yang dicapai lebih tinggi daripada tanpa menggunakan alat. Sebab keahlian tanpa disertai dengan adanya fasilitas, tidak

mungkin dapat diterapkan guna menghasilkan sesuatu yang terbaik dan selancar seperti kalau disertai dengan fasilitas. Penulis setuju dengan pernyataan tersebut, karena meskipun kinerja karyawan bagus tetapi tidak ditunjang dengan fasilitas yang memadai tidak akan menghasilkan output yang maksimal. Hasil penelitian menunjukkan 64% responden menyatakan setuju terkait pernyataan nomor 8 tentang situasi lingkungan kerja baik dan nyaman. Menurut The Liang Gie (2009) suasana kerja dan lingkungan tempat kerja adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi kerja. Sedangkan Menurut Sedarmayanti (2011) sumber utama efisiensi kerja adalah manusia, karena dengan akal, pikiran dan pengetahuan yang ada, manusia mampu menciptakan cara kerja yang efisien. Unsur efisien yang melekat pada manusia salah satunya adalah kedisiplinan, pada hasil penelitian ini sebanyak 20 responden setuju dengan pernyataan nomor 10. Sedangkan Menurut peneliti perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus mampu menghasilkan produksi yang tinggi dengan kualitas yang baik. Hasil produksi yang tinggi akan tercapai apabila perusahaan memiliki produksi efisiensi yang tinggi. Memiliki karyawan yang disiplin, memiliki keahlian dalam bidangnya, dan memiliki kesadaran akan tanggung jawab dalam bekerja. Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai jika seluruh elemen – elemen yang ada dalam suatu sistem kerja terintegrasi dengan baik dan mampu menjalankan peranannya masing–masing sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pimpinan dan bawahan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan usaha yang didukung oleh semua pihak.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan di dapatkan hasil sebagai berikut:

1. Tingkat Kinerja petugas unit Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara dalam melaksanakan tugas dan fungsi berada dalam taraf berkinerja baik
2. Implementasi Standar Operasi Prosedur pada unit PJP2U di Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta kurang efisien.

Saran

Bagi Bandar Udara

Bagi Bandar Udara diharapkan dengan mengetahui hasil implementasi Standar Operasi Prosedur terhadap kinerja petugas, dapat menyediakan sistem yang terkomputerisasi demi meningkatkan kualitas sistem dan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angkasa Pura II. 2014. Ringkasan Laporan Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara Tahun 2014.
- [2] Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- [3] Baldic Siregar, dkk, *Akuntansi Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta, 2013, hlm 77.
- [4] Diakses tanggal 15 mei 2019.
- [5] Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jogjakarta : Liberty
- [6] IATA, 2004. *Airport Development reference Manual (ARDM)*. *International Air Transport Association*
- [7] ICAO, 2004. *Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO)*
- [8] Iskani. (2011). Pengukuran Skala Guttman. [Online] Tersedia: <http://www.slideshare.net/indirakaniaputri/pengukuran-skala-guttman-tradisional#> diakses tanggal 15 mei 2019

- [9] Jessica Sarah, Ayub Ilfandi. 2018 . *The Activity Of Angkasa pura II In Handling Negative News Terminal 3 Soekarno – Hatta Airport* . Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat Volume 2, No. 2, Februari 2018, hlm. 119 – 135.
- [10] Kadir Abdul. 2002. Pengenalan sistem informasi. Andi. Yogyakarta.
- [11] KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online) Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>,
- [12] Kementrian Perhubungan RI. 2012 (Online). Sosialisasi On Ticket (dephub.go.id), diakses tanggal 15 mei 2019.
- [13] Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, CV Andi Ofiset, Yogyakarta, 2009, hlm 133.
- [14] Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier. 1983. Implementation and Public Policy, New York: HarperCollins.
- [15] Mubyarto dan edy sunandi hamid, Meningkatkan Efisiensi Nasional, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta 1987, hlm 178.
- [16] Nurdin Usman, 2002, Konteks implementasi berbasis Kurikulum, Bandung, CV Sinar Baru.
- [17] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Tentang Kriteria, Tugas, Dan Wewenang Inspektur Penerbangan.
- [18] Sedermayanti. 2011. Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran. Bandung : Mandarmaju
- [19] Suadi Arif, Sistem pengendalian Manajemen, BPEE Yogyakarta, Yogyakarta, 1999, hlm 6 – 7.
- [20] Sugiyono (2014). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [21] Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [22] Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Nomor : AU. 005 / 15 / 13 / DRJU, KUM- 2014 Tentang Pembayaran *Passanger Service Charge* (PSC).
- [23] Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI.