

Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Maskapai Malaysia Airlines Di Pt. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng

Anisha Dewi Puspitasari¹, Faiz Albanna²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstract: Untuk menunjang ketepatan waktu dalam sebuah penerbangan dibutuhkan kinerja yang baik dari para petugas. Kinerja yang berkualitas memiliki dampak positif bagi perusahaan maupun penerbangan tersebut. Kinerja tersebut merujuk pada keberhasilan seseorang dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kinerja yang baik tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya etos kerja dan disiplin kerja. Adanya etos kerja dan disiplin kerja yang tinggi dapat menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan cepat dan tepat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner serta pengumpulan dokumen lainnya. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan software SPSS 26.0. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa etos kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja flight coordinator dengan nilai signifikan sebesar $0,044 < 0,05$ dan dinyatakan bahwa (Ha1) diterima. Sama halnya dengan disiplin kerja yang secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja flight coordinator dengan nilai signifikan sebesar $0,014 < 0,05$ dan dinyatakan (Ha2) diterima. Secara simultan etos kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja flight coordinator, dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dan dinyatakan (Ha3) diterima dan (Ho3) ditolak.

Keywords: Etos Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Flight Coordinator

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.3015>

*Correspondence: Anisha Dewi Puspitasari

Email: cegilera0@gmail.com

Received: 05-07-2024

Accepted: 12-08-2024

Published: 26-09-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: To support the right time for a flight requires good performance from the officers. Quality performance has a positive impact on the company and the airline. This performance refers to a person's success in carrying out their responsibilities. This good performance is influenced by several factors including work ethic and work discipline. Having a high work ethic and work discipline can complete all work quickly and precisely. This research uses quantitative methods, researchers collect data through distributing questionnaires and collecting other documents. The data that has been collected is then processed using SPSS 26.0 software. The results of the study concluded that work ethic partially had a significant influence on the performance of flight coordinators with a significant value of $0.044 < 0.05$ and it was stated that (Ha1) was accepted. Likewise, work discipline partially had an influence on the performance of flight coordinators with a significant value amounting to $0.014 < 0.05$ and declared (Ha2) accepted. Simultaneously, work ethic and work discipline have a significant effect on the performance of flight coordinators, with a significance value of $0.002 < 0.05$ and it is stated that (Ha3) is accepted and (Ho3) is rejected.

Keywords: Work Ethic, Work Discipline, Flight Coordinator Performance.

Introduction

Keberhasilan sebuah perusahaan baik secara besar maupun kecil tidak hanya ditentukan oleh sumber daya alam yang telah tersedia, tetapi ditentukan juga oleh sumber daya manusia yang mana berperan sebagai perencana, pelaksana serta pengendali organisasi. Dengan terciptanya manajemen sumber daya manusia yang efektif, pasti akan mendapatkan hasil positif dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah pilar utama dan penggerak organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dapat dikelola dengan sebaik-baiknya agar mereka dapat memberikan kontribusi yang optimal kepada organisasi.

Belum lagi perkembangan zaman yang semakin maju, hal ini akan membuat banyak perusahaan bersaing agar bisa menjadi yang terbaik. Semua upaya dilakukan untuk merealisasikan tujuan-tujuan yang telah dibuat. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawannya. Kinerja yang baik akan membuat tujuan perusahaan tercapai secara maksimal. Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil yang dilakukan oleh karyawan berdasarkan kualitas dan kuantitasnya. Perhatian khusus harus diberikan pada etos kerja dan disiplin kerja karyawan saat mengembangkan perusahaan agar kinerja karyawan terus meningkat dan optimal. Hal ini dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada di perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan cara yang efektif dan efisien.

Seseorang yang etos kerjanya tinggi, maka akan dipercaya untuk bisa melakukan tugasnya dengan handal serta berkualitas. Etos kerja tersebut digambarkan dengan kemampuan dan keahlian seseorang. Disamping etos kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, disiplin kerja juga penting. Dengan disiplin yang baik, perusahaan dapat mencapai hasil yang optimal, tetapi tanpa adanya disiplin tersebut, maka kinerja karyawan akan menurun. Disiplin kerja tersebut merupakan ide yang mengontrol cara orang berpikir, berperilaku, dan bertindak tentang aturan perusahaan yang tertulis dan tidak tertulis.

Dalam hal ini, keberadaan PT. Jasa Angkasa Semesta yang bergerak dibidang penerbangan berkewajiban memberikan pelayanan jasa ground handling yang mana pelayanan tersebut berkaitan erat dengan para penumpang ataupun benda yang mereka bawa dari awal keberangkatan hingga kedatangan di bandar udara tujuan. Ground Handling memiliki tugas dan peran yang sangat penting untuk penyelenggaraan setiap perusahaan di bidang penerbangan. Hingga saat ini, perusahaan tersebut berkembang pesat dan menjadi jasa ground handling yang baik di dalam dunia penerbangan.

Dalam memberikan pelayanannya, perusahaan memerlukan karyawan dengan kinerja yang baik. Kinerja itu sendiri berarti hasil yang telah dicapai seseorang dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Salah satu hasil yang dicapai adalah ketepatan para karyawan dalam melayani maskapai agar tidak terjadi over ground time yang nantinya akan berimbas pada perusahaan serta maskapai yang dilayani. Dalam dunia penerbangan, ketepatan waktu menjadi hal yang dijunjung tinggi karena dapat mencerminkan citra dari perusahaan tersebut. Semakin sering terjadinya ketidaktepatan waktu, maka citra perusahaan tersebut akan menurun.

Flight Coordinator merupakan unit yang dibentuk oleh PT. Jasa Angkasa Semesta yang mana tugas mereka dituntut untuk tepat waktu dalam melayani maskapai. Dalam kesehariannya, mereka ditugaskan untuk melayani pesawat saat di apron. Mulai dari pesawat menuju parking stand, block on, garbarta menempel pada pintu pesawat, open the door, hingga pesawat block off, semua kegiatan tersebut merupakan wewenang para unit Flight Coordinator. Dibentuknya unit tersebut untuk mencapai on time performace serta safety flight and security.

Flight Coordinator memiliki peran penting di dalam perusahaannya. Mereka diminta untuk bekerja dengan cepat dan tertata untuk menghindari over ground time perusahaan. Jika hal tersebut sering terjadi, maka perusahaan akan mendapatkan imbasnya juga. Flight Coordinator berusaha mengantisipasi hal-hal yang dapat menyebabkan over ground time sebuah pesawat. Etos kerja dan disiplin kerja harus dimiliki oleh petugas Flight Coordinator untuk menunjang on time performace sebuah penerbangan. Dikatakan begitu karena unit tersebut menangani berbagai kegiatan yang berhubungan dengan handling pesawat saat di area apron dan berhubungan langsung dengan awak pesawat, penumpang, serta unit lainnya. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas tersebut wajib memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan oleh pihak airline untuk meminimalisir terjadinya over ground time pada pesawat narrow body maupun weight body. Selain itu, unit Flight Coordinator selalu siaga untuk menghindari terjadinya keterlambatan dalam menangani kegiatan ground time. Tak jarang ada beberapa pesawat yang kedatangannya tidak sesuai dengan Schedule Time Arrival (STA), tetapi unit Flight Coordinator mampu menangani seluruh kegiatannya sesuai dengan ground time yang telah ditetapkan sehingga tidak melebihi Schedule Time Departure (STD). Jadi, mereka dituntut untuk disiplin serta memiliki etos dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan pengamatan penulis saat pelaksanaan Prakter Kerja Lapangan (PKL), salah satunya adalah Maskapai Malaysia Airlines yang mengalami over ground time pada pesawat yang awalnya hanya 50 menit (boeing) bisa sampai 1 jam 5 menit dan 1 jam (airbus) bisa sampai 1 jam 15 menit karena KTT Asean 2023 sedang berlangsung, sehingga harus mengunggu landing maupun take off beberapa pesawat yang digunakan oleh KTT Asean 2023. Namun, faktor-faktor lainnya yang menjadi kendala pada on time performance dapat ditangani dengan sigap serta jarang terjadi keterlambatan dari pihak Flight Coordinator sendiri. Kerja keras dan ketepatan waktu para Flight Coordinator menunjukkan bahwa sebuah etos dan disiplin kerja sudah tertanam di dalam dirinya.

Namun, ada beberapa pegawai yang gagal memanfaatkan jam kerja mereka tetapi malah mengurangi jumlah jam kerja yang mereka habiskan. Selain itu, terdapat beberapa petugas yang terlambat saat datang ke kantor ataupun terlambat datang ke area apron yang seharusnya 30 menit sebelum pesawat landing, malah menjadi 10 menit sebelum pesawat landing. Dengan begitu, persiapan di area apron menjadi tidak maksimal dan bisa saja hal ini menyebabkan over ground time pada pesawat. Salah satunya jika pesawat tersebut tiba-tiba berubah parking stand, step-step yang dilakukan juga cukup panjang dan memerlukan waktu lebih dari biasanya. Jika saja mereka datang di waktu yang berdekatan saat pesawat

landing, waktu yang dibutuhkan tidak cukup dan akhirnya pesawat bisa mengalami over ground time karena keterlambatan dari awal. Etos kerja dan disiplin kerja yang rendah tersebut menghasilkan kinerja yang rendah juga, sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kurang maksimal.

Methodology

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, peneliti menggumpalkan data melalui penyebaran kuesioner serta pengumpulan dokumen lainnya. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan software SPSS 26.0.

Result and Discussion

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 1. Hasil Statistik Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.319	3.996		5.836	.000
	TOTAL.X1	.180	.087	.273	2.069	.044
	TOTAL.X2	.241	.094	.338	2.560	.014

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 26.0,2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Hipotesis 1: Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator

Hasil uji t untuk variabel X1 terhadap variabel Y menunjukkan hasil t hitung sebesar 2,069 > t tabel sebesar 2,008 dan nilai signifikansi sebesar 0,044 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha di terima. Dapat disimpulkan bahwa etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performace (OTP) Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

b) Hipotesis 2: Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator

Hasil uji t untuk variabel X2 terhadap variabel Y menunjukkan hasil t hitung sebesar 2,560 > t tabel 2,008 dan nilai signifikansi sebesar 0,014 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan pernyataan diatas, maka Disiplin Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performace (OTP) Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.461	2	43.731	7.215	.002^b
	Residual	284.859	47	6.061		
	Total	372.320	49			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Sumber:Data yang diolah dengan SPSS 26.0,2024

Hipotesis 3: Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator.

Hasil uji f variabel X1 dan X2 diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,002 atau $0,002 < 0,05$ yang mana H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Etos Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja (Y) Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performace (OTP) Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Koefisiensi Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.485 ^a	.235	.202	2.462	.235	7.215	2	47	.002

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Sumber:Data yang diolah oleh SPSS 26.0,2024

Berdasarkan hasil diatas,diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,202 atau 20,2% dan sisanya sebesar 0,798 atau 79,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas yaitu etos kerja dan disiplin kerja dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kinerja sebesar 20,2%, sedangkan sisanya sebesar 79,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak di teliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Pada subab pembahasan ini, peneliti akan membahas seluruh hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

1. Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etos Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Flight Coordinator Maskapai Malaysia Airlines dalam Mencapai On

Time Performance (OTP) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil ini telah dibuktikan dari penghitungan uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,069 yang mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan nilai t tabel yang sebesar 2,008 dan nilai signifikansi sebesar 0,044 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberi arti bahwa nilai positif mengindikasikan jika etos kerja meningkat, maka kinerja para karyawan flight coordinator pun mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asmad (2021) dengan kesimpulan yang sama bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Arah positif ini akan memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan artinya apabila etos kerja yang dilakukan oleh karyawan meningkat maka kinerjanya pun akan selalu meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa etos kerja petugas pada Flight Coordinator dalam Mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sangat berpengaruh terhadap kinerja dalam menyelesaikan seluruh pekerjaannya. Hal ini karena pekerjaan yang mereka lakukan menguras energi dan dituntut untuk cepat sehingga dengan adanya etos kerja yang mereka miliki seluruh pekerjaan tersebut akan mudah dikerjakan. Pekerjaan ini tidak berkaitan dengan penumpang tetapi seluruh awak kabin, pilot, dan juga petugas yang ada dilapangan sekaligus. Flight Coordinator mengurus seluruh kegiatan tersebut agar kegiatan di saat pesawat di apron bisa berjalan dengan baik dan tanpa mengulur waktu. Karena hal tersebut, sudah seharusnya Flight Coordinator memiliki etos kerja yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam kondisi apapun. Mengingat jika mereka saat bekerja tidak ada semangat dalam dirinya yang akan membuat mereka bermalas-malasan akan membuat pesawat mengalami over time yang mana akan merugikan penumpang dan juga perusahaannya. Hal inilah yang menjadi alasan bahwa adanya etos kerja bisa memberikan pengaruh yang baik dalam kinerja pada Flight Coordinator.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Flight Coordinator dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Maskapai Malaysia Airlines dalam Mencapai On Time Performance (OTP) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil ini telah dibuktikan dari penghitungan uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,560 yang mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan nilai t tabel yaitu 2,008 dan nilai signifikansi sebesar 0,014 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberi arti bahwa nilai positif mengindikasikan jika disiplin kerja meningkat, maka kinerja para karyawan flight coordinator pun mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reza Tawakal (2021), yang mana H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara disiplin kerja dengan kinerja.

Tetapi adapun penelitian terdahulu yang tidak sejalan dengan hal tersebut, yang mana penelitian ini dilakukan oleh Fitri Y, Syaiful.S, dan Suhandi M.Y (2022). Pada penelitiannya disebutkan bahwa disiplin kerja secara parsial tidak mempengaruhi kinerja karena t hitung $-0,382 < t$ tabel $0,665$ dan nilai signifikan ($\text{sig}=0,704 > 0,05$) artinya H_0 diterima H_a ditolak. Hasil tersebut juga menyatakan bahwa disiplin kerja mengarah pengaruh yang negatif terhadap kinerja karyawan, yang artinya jika disiplin tersebut meningkat maka kinerja para karyawannya justru mengalami penurunan. Namun secara simultan etos kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan pada penelitiannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja Flight Coordinator dalam Mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Dengan adanya terciptanya disiplin akan menjadikan pekerjaan yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai waktunya. Mengingat bahwa dunia penerbangan selalu mengutamakan disiplin karena hal tersebut dapat berdampak besar bagi perusahaan dan penumpangnya. Dengan kedisiplinan yang mereka punya, semua pekerjaan yang dilakukan bisa selesai bahkan sebelum waktunya untuk menunjang on time performance pada maskapai tersebut. Tak hanya itu, disiplin juga sangat penting karena berkaitan pada keselamatan dan efisiensi operasional pada maskapai. Tak hanya disiplin waktu mereka pun turut mengikuti seluruh prosedur dan aturan lainnya yang telah dibuat untuk memastikan keselamatan bagi penumpang dan pekerjanya serta seluruh kegiatan operasionalnya berjalan lancar. Disiplin kerja tersebut sangat penting dan berpengaruh terhadap kinerja Flight Coordinator dalam Mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

3. Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator

Hasil uji simultan (f) pada penelitian ini menunjukkan bahwa f hitung $> F$ tabel yaitu $7,215 > 3,18$. Sehingga dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Etos Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Flight Coordinator Maskapai Malaysia dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja Flight Coordinator maka diperlukan etos kerja dan disiplin kerja dari petugas tersebut. Perusahaan pun harus memperhatikan hal-hal tersebut agar petugas dapat lebih produktif dan semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan pada perusahaan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh M.Yahya Arwiyah dan G. Risma (2022) yang menyebutkan bahwa etos kerja dan disiplin kerja secara simultan ataupun parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya etos dapat meningkatkan produktivitas para petugas karena adanya motivasi dan semangat yang kuat untuk mencapai seluruh tujuannya yang mana dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Disiplin kerja pun tak kalah penting karena dengan begitu kualitas kerja yang didapatkan menjadi lebih baik. Etos kerja dan disiplin kerja juga dapat membangun reputasi yang baik dalam pekerjaannya, petugas menjadi orang yang dipercaya dan dapat diandalkan.

Dapat disimpulkan apabila seseorang memiliki etos kerja dan disiplin kerja yang baik maka semua kinerjanya akan mengalami peningkatan. Etos kerja melibatkan sikap dan semangat terhadap pekerjaan sedangkan disiplin kerja berhubungan dengan kemampuan untuk selalu teratur dan konsisten dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Maka dari itu etos kerja dan disiplin kerja secara simultan mempengaruhi kinerja Flight Coordinator Maskapai Malaysia dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

4. Seberapa besar pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Flight Coordinator.

Hasil nilai Adjusted R Square pada penelitian ini sebesar 0,202 yang berarti variabel Etos Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 20,2% terhadap variasi dalam Kinerja Flight Coordinator. Untuk sisanya sebesar 79,8% menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja Flight Coordinator selain Etos Kerja dan Disiplin Kerja. Faktor lainnya bisa termasuk faktor lingkungan, sosial dan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Conclusion

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Etos Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. Berdasarkan seluruh data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengujian secara bertahap, maka diperoleh hasilnya dan dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Berdasarkan uji t diketahui bahwa Etos kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. (2) Berdasarkan uji T diketahui bahwa Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. (3) Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa Etos Kerja dan Disiplin Kerja

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. (4) Berdasarkan hasil uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,202 yang artinya bahwa variabel Etos Kerja dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh sebesar 20,2% terhadap Kinerja Flight Coordinator dalam mencapai On Time Performance (OTP) maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng.

References

- Akbar, K. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Kaharuddin III Sumbawa Besar. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 (2), 3172-3180.
- Alamsyah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* Vol. 4 (1), 177-181.
- Antoni. (2014, Agustus 12). Ketinggalan Pesawat Karena Kebijakan Silent Airport Juanda. Diambil kembali dari detiknews: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-2659621/ketinggalan-pesawat-karena-kebijakan-silent-airport-juanda>. 2 Agustus 2023 (19.00)
- Azali, F. I. (2022). Pengaruh Flight Information Display System Dalam Meningkatkan Silent Airport di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* Vol. 9 (1), 39-44.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Bolang, V. R., et al. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No. 3 , 1126-1139.
- Hardanti, T. (2014). Peran Unit Informasi dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang di Bandar Udara Temindung Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol 2 (2), 250-262.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing* Vol. 41 (1), 77-79.
- Muhammad, Suardika, I. B., dan Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri* Vol. 5 (1), 66-72.
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., dan Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol.3 (1), 603-612.

- Nani, S., dan Wolok, T. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Nieamah, K. F. (2016). Keluhan Penumpang pada Pelayanan Unit Informasi PT. Angkasa Pura Bandara Adi Soemarmo Solo. Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan Vol 3. No. 2, 5-15.
- Nurhikmah, W., dan Masyi'ah, A. N. (2023). Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Pada Unit Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jurnal Kajian dan Penelitian Umum Vol. 1 (4), 106-125.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Amulte-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing Vol. 64 (1), 12-40.
- Praharyati, E. D. (2022). Persepsi dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok. Jurnal Multidisiplin Madani Vol. 2 (7), 3283-3298.
- Prastika, K. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 (1), 567-578.
- PT. Angkasa Pura I. (2014). Silent Airport di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Berikan Dampak Positif. <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/silent-airport-di-bandara-sultan-hasanuddin-makassar-berikan-dampak-positif> . 29 Juli 2023 (10.00)
- Ramdan, U. S. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Karawang). Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Sandi, M. A. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten. Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 (2), 3459- 3472.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Ed. 2, Bandung: Alfabeta, CV.
- Surmasid dan Prayanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). Jurnal Ilmiah M-Progress Vol. 12 (1), 70-83.
- Tempo.co. 2023. Bandara Juanda Layani 6,7 juta Penumpang di Semester I 2023, Tumbuh 40 Persen. <https://bisnis.tempo.co/read/1746976/bandara-juanda-layani-67-juta-penumpang-di-semester-i-2023-tumbuh-40-persen>. 27 Juli 2023 (15.00)
- Widagdo, D. (2018). Analisis Penerapan dan Pelaksanaan Silent Airport Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Studi Kasus Pada PT. Citilink). Jurnal Manajemen Dirgantara Vol. 11 (2), 58-70.
- Widazulfia, F. (2015). Strategi Kampanye Kebijakan Silent Airport Oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) (Studi Kasus Bandara Juanda Surabaya). Commonline Departemen Komunikasi Vol. 4 (2), 82-94.

-
- Wisudawati, dkk. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance-Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. INTEGRASI: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol 8 No. 1 , 32-39.
- Yulianti, E. dan Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal TEKNOIF Vol 8 (2), 78-86.