


Upaya Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan dalam Penerapan Sistem Shift Kerja Pada PT. Angkasa Pura I

¹⁾Adi Purnama, ²⁾I Made Chandra Mandira, ³⁾Ni Wayan Merry Nirmala Yani, ⁴⁾Kadek Linda Kusnita, ⁵⁾Wayan Aditya Tariana, ⁶⁾Gede Crisna Wijaya

^{1,2,3,4,5,6)} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

Email Corresponding: imadechandramandira@undiknas.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Kata Kunci: Sumber daya manusia Disiplin Motivasi Kinerja karyawan Shift Kerja</p>	<p>Pentingnya sumber daya manusia di suatu perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan harus bisa mengatur serta memberdayakan sumber daya manusia yang mereka miliki. Memberdayakan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kinerja seorang pegawai melalui dengan meningkatkan upaya kedisiplinan dan motivasi para pegawai. (Mangkunegara Anwar Prabu, 2009). PT Angkasa Pura I adalah salah satu perusahaan terbesar di Indonesia. Penulis sendiri tengah melaksanakan program PKL di instansi ini. Permasalahan yang penulis lihat tengah terjadi adalah kurangnya disiplin dan motivasi para pegawai yang berdampak pada kinerja mereka di perusahaan. Hasil yang hendak dicapai pun tidak maksimal. Sehingga mau tidak mau harus diadakan pembenahan lagi untuk mengevaluasi kinerja yang belum dicapai oleh instansi ini. Adapun tujuan dalam pengabdian pada masyarakat ini yaitu untuk mengetahui upaya apa yang sebaiknya dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui penerapan sistem shift kerja. Peningkatan kinerja tersebut bisa dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja. Karena dari yang penulis lihat, disiplin kerja di PT Angkasa Pura masih kurang maksimal dan karena kurangnya disiplin kerja tersebut maka kinerja para karyawan masih kurang produktif padahal seharusnya dapat ditingkatkan lagi.</p>
<p>Keywords: Human resources Discipline Motivation Employee performance Shift work</p>	<p>The importance of human resources in a company shows that companies must be able to manage and empower the human resources they have. Empowering human resources in a company can be done in various ways. Some ways that can be done are to improve the performance of an employee through increasing the discipline and motivation efforts of employees. (Mangkunegara Anwar Prabu, 2009). PT Angkasa Pura I is one of the largest companies in Indonesia. The author himself is currently implementing a PKL program in this institution. The problem that the author sees happening is the lack of discipline and motivation of employees which has an impact on their performance in the company. The results to be achieved were not optimal. So inevitably there must be more improvements to evaluate the performance that has not been achieved by this agency. The purpose of this community service is to find out what efforts should be made by PT. Angkasa Pura I in increasing employee motivation and performance through the implementation of a work shift system. Improving performance can be done in various ways, one of which is by applying work discipline. Because from what the author sees, work discipline at PT Angkasa Pura is still not optimal and because of the lack of work discipline, the performance of employees is still less productive even though it should be improved again.</p>
	<p>This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p> 

I. PENDAHULUAN

Pentingnya sumber daya manusia di suatu perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan harus bisa mengatur serta memberdayakan sumber daya manusia yang mereka miliki. Memberdayakan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kinerja seorang pegawai melalui dengan meningkatkan upaya kedisiplinan dan motivasi para pegawai. (Mangkunegara Anwar Prabu, 2009). Menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Veithzal, 2008) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Pada suatu perusahaan kinerja seorang karyawan merupakan aset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Maka dari itu setiap perusahaan selalu mengawasi kinerja karyawannya agar terus meningkatkan kinerja mereka dengan lebih baik. Kinerja karyawan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karna dengan begitu akan memajukan suatu perusahaan (Jufrizen, 2021).

Pada era reformasi ini dan dampak persaingan global mendorong percepatan perubahan perbaikan kinerja aparatur pemerintah. Masalah Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini masih tetap menjadi pusat perhatian bagi suatu perusahaan untuk bertahan di era globalisasi yang diiringi dengan tingkat persaingan yang semakin ketat menurut Budiarta et al. 2015 dalam (Julianry et al., 2017). Cara untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan, karena selain untuk meningkatkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM), karyawan juga akan termotivasi sehingga akan mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan. Persoalan yang kerap dialami oleh pimpinan perusahaan ketika melakukan pelatihan, seringkali hasilnya kurang efektif dan efisien (Wahyuni & Suryalena, 2017) (Subroto, 2018).

Peningkatan kemampuan kerja karyawan pada suatu perusahaan atau industri dapat dilakukan dengan rotasi pekerjaan. Pekerjaan yang sifatnya rutin dan hanya terbatas pada satu jenis pekerjaan saja dalam jangka waktu yang lama, tentu dapat menimbulkan kebosanan atau kejenuhan. Selain itu, semangat kerja dan kegairahan kerja akan menurun dan fakta di lapangan banyak karyawan yang masih mengeluh terkait rotasi kerja, seperti rentan waktu rotasi kerja, rotasi yang kurang menyeluruh, tuntutan keberagaman keterampilan, dan sulitnya beradaptasi dengan lingkungan kerja baru. Fakta lain, rotasi kerja juga menggiring karyawan menghadapi tugas-tugas baru, tekanan dari atasan, dan teman kerja yang baru juga dapat menambah beban pekerjaan karyawan dan hal ini biasanya menimbulkan stres kerja. Shift Work atau kerja bergilir ialah sistem waktu kerja karyawan yang telah diatur oleh manajemen perusahaan atau industri secara resmi dan sesuai dengan aturan kerja, seperti pembagian kerja pagi, sore, dan malam. Tidak semua orang dapat menyesuaikan diri dengan sistem shift kerja karena membutuhkan banyak penyesuaian waktu, seperti waktu tidur, waktu makan, dan waktu berkumpul. Oleh karena itu, permasalahan yang sering ditemui oleh karyawan yang bekerja shift pagi biasanya sering terlambat masuk kerja dan kurang bersemangat, sedangkan pada shift siang kurangnya waktu istirahat saat melakukan pekerjaan di malam hari, karyawan bisa merasa kelelahan akibat harus bekerja dari siang sampai malam sehingga terjadi kelalaian dan ketidaksiagaan dalam bertugas. Indikasi shift kerja yang buruk terlihat dari terganggunya pola tidur, pola makan karyawan karena adanya jam kerja shift. Timpe (1992) mengungkapkan kinerja adalah tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas (Slamet Riyadi, 2020).

II. MASALAH

1. Upaya apa yang sebaiknya dilakukan oleh PT Angkasa dalam meningkatkan motivasi kinerja karyawan melalui penerapan sistem shift kerja?
2. Upaya apa yang sebaiknya dilakukan oleh PT Angkasa dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan sistem shift pada karyawan?

III. METODE

Metode pengumpulan data adalah dengan metode wawancara dan observasi yang dilakukan di tempat PKL. Serta melakukan studi pustaka yang berasal dari berbagai sumber buku, artikel serta website yang terkait. Wawancara yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT Angkasa Pura I dan informannya yang adalah senior di tempat penulis melaksanakan PKL Ruang lingkup atau cakupan PKL meningkatkan kualitas kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I. Tinjauan dari ruang lingkup laporan ini adalah terkait meningkatkan kinerja karyawan melalui upaya meningkatkan kedisiplinan serta memberikan motivasi kepada karyawan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi

Banyak istilah yang dikenalkan untuk menyebut motivasi atau antara lain kebutuhan, desakan, keinginan, dan dorongan. Dan dalam hal ini akan digunakan istilah motivasi, yang diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana yang dikehendaki dari orang-orang tersebut. Lebih jelasnya tentang motivasi dapat dikemukakan pengertian menurut Motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan / kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Dari pengertian tersebut berarti pula semua teori motivasi bertolak dari prinsip utama bahwa: “manusia (seseorang) hanya melakukan kegiatan yang menyenangkan untuk dilakukan.” Prinsip itu tidak menutup kondisi bahwa dalam keadaan terpaksa seseorang mungkin saja melakukan sesuatu yang tidak disukainya. Dalam kenyataannya kegiatan yang didorong oleh sesuatu yang tidak disukai berupa kegiatan yang terpaksa dilakukan, cenderung berlangsung tidak efektif dan efisien. Hal ini berarti juga yang menjadi prinsip utama dari segi psikologis, bagi manajemen dimukabumi adalah menciptakan kondisi yang mampu mendorong setiap pekerja agar melaksanakan tugas-tugasnya dengan rasa senang dan puas. Dengan kata lain manajemen sebagai proses mendayagunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan, hanya akan berlangsung efektif dan efisien, jika para pekerja mampu memotivasi para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawabnya (Manajemen et al., 2023). Motivasi pada dasarnya adalah proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan yang kita inginkan. Dilihat dari segi bahasa, motivasi berasal dari motive atau prakata bahasa latinnya, yaitu *movere*, yang berarti “mengarahkan”, atau memberikan dorongan yang menjadi pangsak seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya, dan organisasi di mana dia bekerja (Munfarijah, 2016). Istilah motivasi menurut Robert Kreitner dan Angela Kinicky dalam (Sofyan, 2020) diambil dari istilah Latin *mavere*, berarti “pindah”, dalam konteks sekarang motivasi adalah “proses-proses psikologis me- minta mengarahkan, arahan, dan menetapkan tindakan sukarela yang mengarah pada tujuan” (Musyadad et al., 2022).

Bentuk Motivasi

Dua bentuk motivasi kerja, kedua bentuk tersebut adalah sebagai berikut :

1. Motivasi intrinsik.

Motivasi ini adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat akan pekerjaan yang dilaksanakannya. Dengan kata lain motivasi ini bersumber dari pekerjaan yang dikerjakan, baik karena mampu memenuhi kebutuhan atau menyenangkan, atau memungkinkan mencapai suatu tujuan, maupun karena memberikan harapan tertentu yang positif dimasa depan. Misalnya pekerja yang bekerja secara berdedikasi semata-mata karena merasa memperoleh kesempatan untuk mengaktualisasikan atau mewujudkan dirinya secara maksimal.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ini adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya berpengalaman dalam bekerja di lingkungan suatu organisasi/ perusahaan terlihat kecenderungan penggunaan motivasi ekstrinsik lebih dominan daripada motivasi intrinsik. Kondisi itu terutama di sebabkan tidak mudah untuk menumbuhkan kesadaran dari dalam diri pekerja, sementara kondisi kerja disekitar lebih banyak mengiringinya daripada mendapatkan kepuasan kerja yang hanya dapat dipenuhi dari luar dirinya. Dalam kondisi seperti tersebut di atas maka diperlukan usaha-usaha mengintegrasikan teori-teori motivasi, untuk dipergunakan secara operasional di lingkungan organisasi/ perusahaan. Bagi para manajer yang penting adalah memberikan makna semua teori, agar dapat di pergunakan secara operasional/ praktis dalam memotivasi para bawahannya.

Mangkunegara (2009: 166) dalam (SETIAWAN, 2013) menambahkan pada faktor motivasi hendaknya harus memuat atau syarat mutlak perlu bagi karyawan yang mana karakteristik guna memiliki motivasi berprestasi tinggi, berikut;

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil risiko
3. Memiliki tujuan yang realistik

4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuan tersebut
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diorganisir.

Jenis-Jenis Motivasi

Motivasi positif adalah untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan “hadiah”

Ada beberapa cara untuk menggunakan motivasi positif :

1. Penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kebanyakan manusia senang menerima pengakuan terhadap pekerjaan yang diselesaikan dengan baik.
2. Informasi. Kebanyakan orang ingin mengetahui latar belakang atau alasan suatu tindakan.
3. Pemberian perhatian yang tulus kepada karyawan sebagai seorang individu. Cara ini mungkin bukanlah suatu alat yang mudah dipelajari, tapi merupakan pembawaan dasar dari manusia. Pemberian perhatian yang tulus, sukar dilakukan oleh seorang secara “asal” saja, sebab dapat dirasakan tulus atau tidak.
4. Persaingan. Pada umumnya setiap orang senang bersaing secara jujur.
5. Partisipasi. Partisipasi yang digunakan sebagai salah satu bentuk motivasi positif bisa dikenal sebagai “Democratisation Management” atau konsultatif “consultative supervision”
6. Kebanggaan. Penggunaan kebanggaan sebagai alat motivasi atau “overlap” dengan persaingan dan pemberian penghargaan.
7. Uang. Uang jelas merupakan suatu alat motivasi yang berguna untuk memuaskan kebutuhan ekonomi karyawan.

Motivasi Negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang diinginkan, tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat ketakutan-ketakutan. Model motivasi ini pada hakikatnya menggunakan unsur “Ancaman” untuk memaksa seseorang untuk melakukan sesuatu, sebab jika tidak ia akan kehilangan pengakuan, uang, atau jabatan.

Kinerja Karyawan

Istilah kinerja karyawan berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (kinerja atau prestasi nyata) yang berkaitan dengan segala aktivitas dalam suatu organisasi kerja. Pengertian kinerja karyawan oleh (Mangkunegara Anwar Prabu, 2009) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, efisiensi dan efektif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan adalah keseluruhan pelaksanaan aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu atau mengandung suatu maksud tertentu, terutama yang berhubungan dengan kelangsungan hidupnya. Kinerja karyawan adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkannya hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan. Kinerja menurut Fahmi (2014) adalah hasil yang diperoleh oleh suatu perusahaan baik bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu (Sadat et al., 2020).

Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijakan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir. Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif (Manajemen et al., 2023).

Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas.
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas.
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas.
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian.
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
6. Komitmen kerja.
Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Shift Kerja

Dewasa ini penggunaan sistem kerja shift dalam sektor industri bukanlah menjadi suatu hal yang baru. Hampir 20% angkatan kerja di dunia adalah pekerja shift dengan jam kerja diluar pukul 07.00 sampai dengan pukul 18.00. Persaingan bisnis yang kian ketat membuat setiap perusahaan harus membuat langkah-langkah strategis agar dapat ikut bersaing dengan kompetitor bisnisnya. Upaya untuk memaksimalkan profit juga peningkatan pelayanan dan pemenuhan permintaan kebutuhan konsumen menjadi alasan mendasar bagi perusahaan untuk menerapkan sistem kerja shift ini. Shift kerja dapat bersifat permanen atau temporer menurut kebutuhan tempat kerja bersangkutan yang direkomendasikan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan yang bahkan sangat sering tidak beraturan. Dua kategori sistem kerja shift yang terdiri atas shift permanen dan sistem rotasi. Shift permanen yaitu tenaga kerja bekerja pada shift yang tetap setiap harinya. Tenaga kerja yang bekerja pada shift malam yang tetap adalah orang-orang yang bersedia bekerja pada malam hari dan tidur pada siang hari. Sistem rotasi yaitu tenaga bekerja tidak terus menerus ditempatkan pada shift yang tetap. Shift rotasi dapat dilakukan dengan lambat maupun cepat. Rotasi lambat pergantian shift dilakukan satu bulan. Untuk rotasi cepat dilakukan kurang dari satu minggu. Adapun sistem rotasi shift kerja menurut (ILO, 1983) yaitu terdiri dari model 2-2-2 dan model 2-2-3. Model 2-2-2 Model 2-2-2 disebut dengan sistem rotasi pendek masing-masing shift lamanya dua hari dan pada akhir shift diberikan libur selama dua hari. Sementara model 2-2-3 disebut dengan sistem rotasi pendek di mana salah satu shift dilaksanakan selama tiga hari, untuk dua shift lainnya dilaksanakan dua hari dan pada akhir periode shift diberikan libur dua hari. Siklus ini bergantian untuk setiap shift. Pada akhir shift malam diberikan istirahat sekurang-kurangnya dua puluh empat jam. Model ini dianjurkan oleh pakar yang berpandangan modern dengan mempertimbangkan faktor sosial dan faktor psikologis untuk industri yang bergerak pada bidang manufaktur dan kontinu. Sistem shift kerja yang diterapkan di perusahaan menimbulkan efek pada pegawai shift. Efek yang ditimbulkan dari shift kerja berupa efek fisiologis, efek psikososial, efek kinerja, efek terhadap kesehatan, dan efek terhadap keselamatan kerja. Mengantuk dan kelelah merupakan keluhan umum pegawai shift yang mencapai tingkat klinis secara signifikan dan berimplikasi atau berhubungan dengan kinerja dan kecelakaan kerja (Erwina et al., 2022).

Customer Service Information

Public Information Service adalah pelayanan informasi yang berkaitan segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa pelayanan kebandar udaraan. mulai dari informasi mengenai maskapai penerbangan, penumpang, mengenai pelayanan bandara dan juga mengenai informasi umum terkait. Adapun tugas penerangan atau informasi bandara, antara lain (BlueSapphire, 2014).
Pelayanan penerangan :

1. Sebagai pusat dari berbagai pertanyaan yang ditanyakan oleh setiap orang yang sedang berada di sekitar terminal bandara, seperti informasi seputar jadwal penerbangan, perubahan jadwal , pembatalan penerbangan , penundaan penerbangan maupun penerbangan tambahan , serta informasi lainnya sesuai permintaan yang relevan untuk diberikan demi kepentingan pengguna jasa bandara dan atau pengguna jasa penerbangan.
2. Menyiarkan beragam informasi sesuai permintaan untuk didengar dan diketahui oleh orang-orang tertentu yang dituju. Nama orang yang dituju disertakan dalam pemberitahuan (. Contoh : mengumumkan sesuatu kepada penumpang atau calon penumpang tertentu sesuai permintaan airline yang bersangkutan.
3. Melaksanakan Pelayanan Komunikasi Umum dengan memberikan pelayanan Panggilan Nama untuk kepentingan masyarakat umum sesuai permintaan.
4. Menyiarkan berita mengenai kehilangan barang ataupun berita penemuan barang milik penumpang atau masyarakat umum yang sedang berada di sekitar terminal bandara, sehingga sekaligus juga menjadi muara penitipan barang yang ditemukan untuk kemudian diambil oleh pemiliknya.
5. Mencatat seluruh kegiatan penerangan yang dilakukan dalam buku jurnal kerja

Pelayanan Informasi Penerbangan

1. Menyiarkan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan suatu pesawat tertentu,
2. Menyiarkan informasi mengenai keterlambatan keberangkatan dan kedatangan
3. Memperbarui informasi pada layar monitor umum mengenai hal-hal tersebut di atas.
4. Mencatat seluruh kegiatan penerangan yang dilakukan dalam buku jurnal kerja
5. Melakukan koordinasi dengan unit-unit atau dinas terkait dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan yang prima.

Petugas informasi juga wajib melayani pengguna jasa melalui layanan telepon. Adapun tugas dan tanggung jawab petugas informasi sentra telepon,yaitu:

1. Sebagai muara dari seluruh telepon masuk maupun telepon keluar untuk kemudian diteruskan epada orang terkait ataupun dinas terkait.
2. Mengemban tugas untuk menjaga Citra Bandara, karena seluruh telepon yang masuk akan langsung dijawab pertama kali oleh petugas yang bertugas di Sentra Telepon

Ada beberapa hal penting yang harus dimiliki oleh petugas informasi, diantaranya adalah

1. Kesabaran, keuletan, kesopanan dan keramahmataman dalam melayani pengguna jasa kebandarudaraan.
2. Memahami atau mengetahui tentang rute-rute pesawat terbang, termasuk jadwal keberangkatan atau kedatangan pesawat terbang.
3. Mengetahui tempat-tempat umum, seperti: tempat wisata, hotel, money changer, dan lain-lain.
4. Dapat memberikan keakuratan jadwal pesawat kepada pengguna jasa.

Metode Kegiatan

Penulis telah mengamati permasalahan yang terjadi di Bagian Customer Service Informant Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali namun sayangnya belum memiliki solusi dalam pemecahan masalah tersebut dikarenakan dari observasi yang penulis lakukan masih kurangnya penerapan shift yang efisien yang dapat meningkatkan motivasi serta kinerja para karyawan di bagian Penulis telah mengamati permasalahan yang terjadi di Bagian Customer Service Informant. Maka penulis menawarkan solusi dengan dilakukan penerapan system shift guna untuk meningkatkan motivasi kerja serta meningkatkan kinerja karyawan.

Solusi Permasalahan

Gambaran Umum Kegiatan

Kegiatan PKL di laksanakan di PT Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang berlokasi di Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. dari tanggal 12 Juni sampai tanggal 14 Agustus 2023. Kegiatan PKL ini guna dengan tujuan keberlangsungan perusahaan dalam mengelola kegiatan operasional PT Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan menemukan masalah yang terjadi serta solusi yang nantinya bisa dipertimbangkan untuk di

eksekusi. Berdasarkan pengamatan permasalahan secara langsung penulis mengangkat tema Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Dan Motivasi Di Pt. Angkasa Pura I.

1. Observasi

Setelah acara pelepasan dari Kampus untuk memulai kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada hari Sabtu tanggal 12 Juni 2023 yang dilaksanakan secara daring melalui zoom meeting, penulis mulai melakukan observasi dimulai dari tanggal 13 Juni 2023 yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap masalah apa saja yang terjadi di Customer Service Informant Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan masalah yang ditemukan oleh penulis yaitu kurangnya motivasi para karyawan di bandara untuk bekerja dengan baik. Selain itu kinerja para karyawan sangat tidak efektif. Semua hal ini bisa terjadi karena penerapan shift di Customer Service Informant masih kurang efektif yang pada akhirnya berdampak pada motivasi dan kinerja para karywan.

2. Focus Group Discussion (FGD)

Setelah melakukan kegiatan observasi dilanjutkan oleh penulis dengan melakukan diskusi dengan senior dan juga meminta izin untuk melakukan edukasi secara langsung kepada karyawan di bagian Customer Service Informant Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Tahap Kegiatan

Penulis memberikan edukasi mengenai sistem kerja shift. Sistem kerja shift dapat saja berbeda antar instansi atau perusahaan, walaupun biasanya tetap menggunakan tiga Shift setiap hari dengan delapan jam kerja setiap Shift. Dikenal dua macam sistem Shift kerja yang terdiri dari: (Firmansyah et al., 2022)

1. Shift Permanen Tenaga kerja bekerja pada Shift yang tetap setiap harinya. Tenaga kerja yang bekerja pada Shift malam yang tetap adalah orang-orang yang bersedia bekerja pada malam hari dan tidur pada siang hari.
2. Sistem Rotasi Tenaga kerja bekerja tidak terus-menerus di tempatkan pada Shift yang tetap. Shift rotasi adalah Shift rotasi yang dapat dilakukan dengan rotasi lambat dan rotasi cepat. Rotasi lambat, pergantian shift dilakukan 1 bulan. Untuk rotasi shift cepat dilakukan kurang dari 1 minggu.

Menurut Christopher Wild sebagai kepala dari The International Agency for Research on Cancer (IARC) (2010:573) mengatakan dalam jurnal yang dipublikasikannya tentang shift kerja bahwa statistik shift kerja berbeda antarnegara satu dengan negara lainnya. Shift kerja dibagi menjadi 3 jenis, yaitu :

1. Permanent
Dimana orang bekerja secara teratur pada satu shift saja yaitu pagi/sore/ malam hari, atau dirotasi (2 atau 3 orang bergantian pada shift berbeda).
2. Continous & Discontinous
Continous biasanya bekerja dalam waktu seminggu penuh sedangkan discontinuous yaitu libur pada akhir pekan atau pada hari minggu saja.
3. With or Without Night Work.
Shift kerja dapat dilakukan pada setiap atau hanya statis malam saja, dan jumlah kerja malam per minggu atau bulan atau tahun bisa bervariasi

V. KESIMPULAN

Dari pelaksanaan PKL yang penulis telah lakukan, kesimpulan yang penulis dapat adalah terkait kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I yang masih dapat terus ditingkatkan. Peningkatan tersebut bisa dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja. Karena dari yang penulis lihat, disiplin kerja di PT Angkasa Pura masih kurang maksimal dan karena kurangnya disiplin kerja tersebut maka kinerja para karyawan masih kurang produktif padahal seharusnya dapat ditingkatkan lagi. Selain itu motivasi bagi karyawan juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan, apabila seorang karyawan termotivasi untuk menjalankan pekerjaannya maka kinerjanya juga pasti akan baik, begitu pula sebaliknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan saran dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenallah penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Nyoman Sri Subawa, S. T., S., Sos., M.M., IPM. selaku Rektor Universitas Pendidikan Nasional.
2. Ir I Wayan Utama, M.T., IPM. selaku Head of Institute for Research and Community Services Universitas Pendidikan Nasional
3. Prof. Dr. Ida Bagus Raka Suardhana, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional.
4. Ir. Adie Wahyudi Oktaviana Gama, S. T., M.T., IPM., ASEAN Eng. Selaku Head of Research and Journal Publication.
5. Komang Sri Widiantari, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi
6. I Made Chandra Mandira, SE., M.Han selaku Dosen Pembimbing
7. I Ketut Sarjana Selaku Manager Service Improvment.

DAFTAR PUSTAKA

- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 236–245. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.236>
- Munfarijah, S. (2016). Upaya Meningkatkan Motivasi Kerja dan Kreativitas dalam Kepemimpinan PAUD. *International Conference of Moslem Society*, 1(2), 232–242. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2419>
- Musyadad, V. F., Hanafiah, H., Tanjung, R., & Arifudin, O. (2022). Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru dalam Membuat Perangkat Pembelajaran. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(6), 1936–1941. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>
- Sadat, P. A., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara Kantor Cabang Palembang. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 9(1), 23–29.
- SETIAWAN, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4).
- Slamet Riyadi. (2020). Operation Management in the Container Terminal. *Digital Management of Container Terminal Operations*, 47–73. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2937-5_2
- Subroto, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tegal Shipyard Utama Tegal. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(1), 18–33.
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 236–245. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.236>
- Munfarijah, S. (2016). Upaya Meningkatkan Motivasi Kerja dan Kreativitas dalam Kepemimpinan PAUD. *International Conference of Moslem Society*, 1(2), 232–242. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2419>
- Musyadad, V. F., Hanafiah, H., Tanjung, R., & Arifudin, O. (2022). Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru dalam Membuat Perangkat Pembelajaran. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(6), 1936–1941. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>
- Sadat, P. A., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara Kantor Cabang Palembang. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 9(1), 23–29.
- SETIAWAN, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4).
- Slamet Riyadi. (2020). Operation Management in the Container Terminal. *Digital Management of Container Terminal Operations*, 47–73. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2937-5_2
- Subroto, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tegal Shipyard Utama Tegal. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(1), 18–33.