

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam keberlangsungan dan kemajuan sebuah organisasi atau perusahaan. SDM bukan hanya sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan loyalitas SDM yang dimilikinya. Oleh sebab itu, setiap organisasi dituntut untuk mampu mengelola SDM-nya dengan baik agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan mampu bersaing secara profesional.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, peran SDM menjadi semakin kompleks. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus lebih memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan karyawannya. SDM yang puas dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya akan menunjukkan kinerja yang optimal dan memiliki loyalitas yang kuat terhadap organisasi. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas, tidak dihargai, atau tidak mendapatkan perhatian yang cukup dari manajemen, cenderung memiliki semangat kerja yang rendah dan berpotensi untuk meninggalkan perusahaan.

Di sektor pelayanan publik seperti transportasi udara, peran SDM sangat krusial. Bandara sebagai pusat pelayanan dan mobilitas masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan nyaman. Seluruh operasional di bandara hanya dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh tenaga kerja yang profesional, tanggap, dan memiliki loyalitas tinggi. Salah satu bandara yang memiliki peran penting di wilayah Sumatera Barat adalah Bandara Internasional Minangkabau (BIM). Bandara ini menjadi gerbang utama masuk dan keluarnya masyarakat Sumatera Barat serta wisatawan dari berbagai daerah, bahkan mancanegara.

Dalam menjalankan operasionalnya, BIM memiliki berbagai unit kerja, salah satunya adalah unit *Airport Security*. Unit ini memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna jasa bandara. Petugas *Airport Security* merupakan garda terdepan dalam memastikan tidak terjadinya gangguan terhadap keselamatan penerbangan. Mereka harus mampu bekerja dengan disiplin tinggi, konsentrasi penuh, serta sigap dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi di lapangan.

Namun, dalam pelaksanaannya, personel *Airport Security* juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang tidak ringan. Mereka harus bekerja dengan sistem shift yang padat, menghadapi berbagai tekanan kerja yang tinggi, dan tetap menjaga performa kerja meskipun dalam kondisi fisik dan mental yang lelah. Berdasarkan hasil observasi dan data yang diperoleh dari pihak internal, masih ditemukan permasalahan terkait loyalitas kerja seperti keinginan untuk pindah kerja, turunnya semangat kerja, hingga keluhan terkait kurangnya penghargaan terhadap kinerja.

Berdasarkan data dari unit *Airport Security* Bandara Internasional Minangkabau, pada Oktober 2024 jumlah personel tercatat sebanyak 107 orang, namun pada Mei 2025 mengalami penurunan menjadi 105 orang. Penurunan jumlah ini memang terlihat kecil, tetapi tetap penting untuk dicermati karena dapat menjadi indikasi awal adanya pergeseran loyalitas atau kepuasan kerja. Selain itu, terdapat pula fenomena ketidakseimbangan beban kerja dan persepsi keadilan di antara personel, terutama yang berkaitan dengan kepemilikan lisensi.

Dalam struktur kerja *Airport Security*, lisensi menjadi indikator penting yang membedakan tingkatan kompetensi personel. Terdapat empat kategori, yaitu lisensi Basic, Junior, Senior, dan Non-Lisensi. Data menunjukkan bahwa sebagian besar personel berada di posisi non-

organik dengan status Non-Lisensi yang cenderung mendapatkan tugas di area terbatas, seperti pos jaga atau selasar terminal. Sebaliknya, personel berlisensi Senior atau Junior memiliki tanggung jawab dan akses kerja yang lebih tinggi. Ketimpangan ini berpotensi memicu ketidakpuasan, karena tidak semua personel memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti pelatihan lisensi.

Dalam konteks airport security, lisensi mengacu pada izin resmi atau sertifikasi keamanan penerbangan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DJPU) yang dimiliki oleh seseorang untuk bekerja di area terbatas bandara dan melaksanakan tugas yang berhubungan langsung dengan keamanan penerbangan. Petugas yang memiliki lisensi ini, seperti Airport Security telah melalui pelatihan khusus, lulus uji kompetensi, dan mendapatkan Airport Security ID yang memberikan akses ke zona terbatas seperti area pemeriksaan penumpang, bagasi, dan airside. Sementara itu, non-lisensi merujuk pada personel yang hanya mendapatkan lisensi Satpam yang dikeluarkan oleh Lembaga Pelatihan Satpam dan disahkan oleh Kepolisian Republik Indonesia, sehingga aksesnya dibatasi hanya pada area public seperti pengamanan umum, termasuk pengaturan lalu lintas di area bandara dan penjagaan pada pos jaga. Mereka biasanya bertugas di bidang yang tidak langsung terkait dengan pemeriksaan keamanan orang, barang yang akan diangkut ke dalam pesawat udara. Perbedaan ini penting untuk memastikan hanya personel yang berwenang dan terlatih yang dapat mengakses area sensitif demi menjaga keamanan penerbangan.

Tabel 1. 1 Dibawah ini menunjukkan jumlah
personel Airport Security berdasarkan jabatan dan kepemilikan lisensi

NO	JABATAN	KELAS	EXIST	LISENSI MANDATORY			
		JABATAN		BASIC	JUNIOR	SENIOR	NON LISENSI
1	Assisstant Manager of Airport Security	14	1			1	
2	Airport Security Coordinator	12	0			0	
3	Airport Security Chief	11	2			2	
4	Airport Security Chief Assistant	10	1			1	
5	Airport Security Supervisor	9	13		4	9	
6	Airport Senior Security	8	23		23	0	
7	Airport Junior Security	7	0		0	0	
	Non Organik – IAS	-	65	25	31	0	9
TOTAL AIRPORT SECURITY			105	25	58	13	9

Sumber Data: Unit Airport Security 2025

Selanjutnya, terdapat pula data perkembangan jumlah lisensi mandatory dari bulan
 September hingga Mei:

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Lisensi Mandatory per Bulan

Kategori Lisensi	September 2024	Oktober 2024	November 2024	Mei 2025
Basic	30	31	21	25
Junior	51	51	60	58
Senior	14	14	14	13
Non-Lisensi	11	11	11	9
Jumlah	106	107	106	105

Sumber Data: Unit Airport Security 2025

Fenomena yang muncul di lapangan mengindikasikan perlunya strategi manajemen SDM yang lebih adaptif dan responsif terhadap kondisi psikologis serta kebutuhan aktual para personel. Apresiasi kerja, pemberian penghargaan, serta pemerataan akses terhadap pelatihan dan pengembangan karir menjadi faktor penting untuk menciptakan loyalitas kerja yang kuat.

Melihat kondisi tersebut, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana komitmen kerja dan kepuasan kerja memengaruhi loyalitas kerja personel, khususnya di unit Airport Security Bandara Internasional Minangkabau. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan SDM yang lebih terarah dan strategis.

Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul: "Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Unit Airport Security pada PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Internasional Minangkabau".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Komitmen kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Unit Airport Security pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau?
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Unit Airport Security pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau?
3. Bagaimana Pengaruh Komitmen kerja dan Kepuasan kerja terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Unit Airport Security Pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Komitmen kerja Terhadap Loyalitas Kerja karyawan Unit Airport Security pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Loyalitas Kerja karyawan Bagian Airport Security pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Komitmen kerja dan Kepuasan kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Bagian Airport Security Pada PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperkaya ranah keilmuan khususnya Komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap Loyalitas kerja petugas Airport Security di bandara yang dapat dijadikan bahan acuan maupun bahan pertimbangan oleh penelitian terkait.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut:
 - a. Manajer Bandara Internasional Minangkabau, dapat memahami pentingnya pemberian apresiasi dalam Komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap Loyalitas kerja petugas Airport Security yang pada gilirannya akan meningkatkan keamanan dan keselamatan pengguna jasa penerbangan.

- b. Petugas Airport Security, dapat memahami pentingnya Komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap Loyalitas kerja petugas Airport Security dalam meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja individu ataupun tim.
- c. Penelitian selanjutnya, dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian serupa yang lebih terperinci.

1.5 Batasan Masalah

Ada beberapa batasan-batasan masalah pada penelitian, yang menentukan Loyalitas Kerja. Batasan penelitian ini Loyalitas Kerja Karyawan (Y) dalam hubungannya dengan variabel-variabel Komitmen Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2). Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Unit Airport Security pada PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau.