



**JMPIS:**  
**JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN**  
**ILMU SOSIAL**

E-ISSN: 2716-375x  
P-ISSN: 2716-3758

<https://dinastirev.org/JMPIS>    [dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)    +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i3>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Determinasi Kinerja Karyawan Operasional pada Sektor *Ground Handling*: Analisis Etos Kerja, Disiplin dan Kompetensi

Aswanti Setyawati<sup>1\*</sup>, Cecep Pahrudin<sup>2</sup>, Rohana Sitanggung<sup>3</sup>, Nurun Alla Salehati<sup>4</sup>, Esterlinus Edwin Lermatan<sup>5</sup>, Reza Armansyah<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [aswantimurgiyanto@gmail.com](mailto:aswantimurgiyanto@gmail.com)

<sup>2</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [pahrudin@gmail.com](mailto:pahrudin@gmail.com)

<sup>3</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [rohanadems@gmail.com](mailto:rohanadems@gmail.com)

<sup>4</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [sla.salehati@gmail.com](mailto:sla.salehati@gmail.com)

<sup>5</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [edwinlermatan@yahoo.com](mailto:edwinlermatan@yahoo.com)

<sup>6</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [armansyah@gmail.com](mailto:armansyah@gmail.com)

\*Corresponding Author: [aswantimurgiyanto@gmail.com](mailto:aswantimurgiyanto@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to analyze the determinants of operational employee performance in the ground handling sector through a study of work ethic, discipline, and competence as the main determining variables. The study used a qualitative literature review approach by analyzing and synthesizing relevant previous studies at national and international levels. Data were analyzed comparatively to identify patterns of relationships between variables and develop a conceptual framework for the study. The results indicate that: 1) Work ethic influences the performance of operational employees in the ground handling sector; 2) Discipline influences the performance of operational employees in the ground handling sector; 3) Competence influences the performance of operational employees in the ground handling sector. These findings are expected to provide a conceptual basis for ground handling company management in formulating human resource management strategies oriented towards improving operational performance and sustainability.*

**Keywords:** *Operational Employee Performance, Work Ethic, Discipline, Competence, Ground Handling*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinasi kinerja karyawan operasional pada sektor *ground handling* melalui kajian etos kerja, disiplin, dan kompetensi sebagai variabel penentu utama. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*literature review*), dengan menganalisis dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu yang relevan, baik nasional maupun internasional. Data dianalisis secara komparatif untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel dan membangun kerangka konseptual penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor *ground handling*; 2) Disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor *ground handling*; 3) Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor *ground handling*. Temuan ini

diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi manajemen perusahaan *ground handling* dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan kinerja dan keberlanjutan operasional.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan Operasional, Etos Kerja, Disiplin, Kompetensi, *Ground Handling*

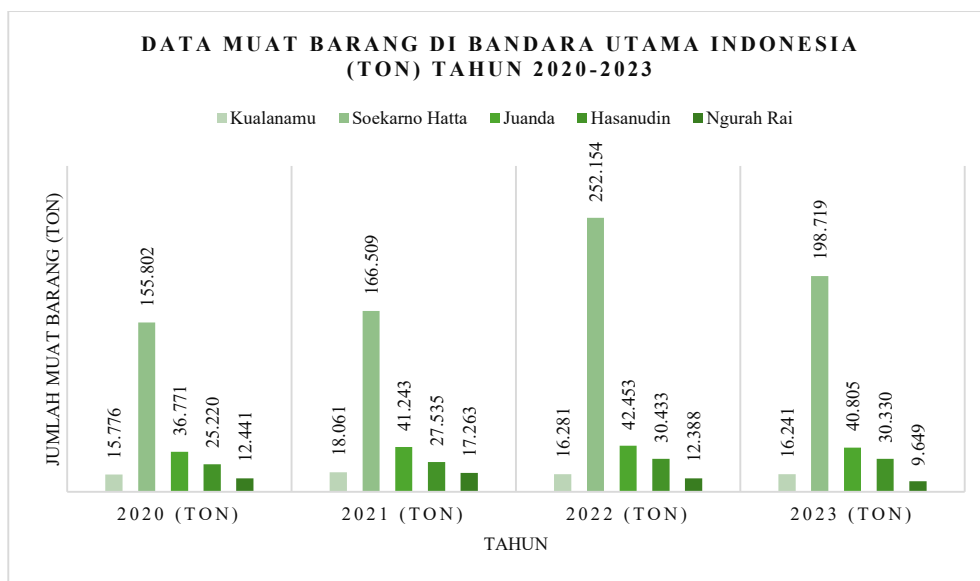
---

## PENDAHULUAN

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor transportasi strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, konektivitas wilayah, serta kelancaran arus perdagangan dan logistik global (Novianty et al., 2021). Sebagai moda transportasi yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu, industri penerbangan dituntut untuk beroperasi dengan tingkat keselamatan, efisiensi, dan keandalan yang sangat tinggi (Pisonero, 2025). Kompleksitas operasional industri ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari maskapai penerbangan, otoritas bandara, penyedia jasa navigasi udara, hingga perusahaan pendukung seperti *ground handling* (Susanto, 2021).

Dalam industri penerbangan global yang sangat kompetitif, sektor *ground handling* merupakan elemen kritical dalam rantai pasok jasa transportasi udara yang menuntut standar keandalan tinggi (*high-reliability organization*). *Ground handling* bertanggung jawab atas berbagai aktivitas vital, seperti penanganan pesawat di darat, bongkar muat bagasi dan kargo, pengisian bahan bakar, hingga koordinasi waktu keberangkatan pesawat (Wulandari & Ulfa, 2025). Setiap kesalahan kecil dalam proses ini dapat berdampak besar terhadap keselamatan penerbangan, ketepatan jadwal, serta reputasi maskapai. Oleh karena itu, sektor *ground handling* memegang peranan strategis dalam menjaga kelancaran arus logistik udara, di mana efisiensi dan keselamatan operasional sangat bergantung pada kinerja karyawan operasional sebagai pelaksana utama di lapangan (Puteri et al., 2025).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa fluktuasi kinerja karyawan operasional masih menjadi tantangan serius bagi perusahaan *ground handling*. Faktor-faktor seperti beban kerja tinggi, tekanan waktu, kondisi kerja fisik yang berat, serta keterbatasan kompetensi dan disiplin kerja dapat memengaruhi stabilitas kinerja karyawan (Salsabilla & Haitam, 2024). Fluktuasi kinerja ini berpotensi meningkatkan biaya operasional akibat keterlambatan penerbangan, kerusakan peralatan atau kargo, serta kebutuhan perbaikan dan pengulangan proses kerja (Wafiq et al., 2025).



Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2026)

**Gambar 1. Data Muat Barang di Bandara Utama Indonesia (Ton) tahun 2020-2023**

Berdasarkan Gambar 1 yang menyajikan *Data Muat Barang di Bandara Utama Indonesia (Ton) tahun 2020–2023* yang bersumber dari Badan Pusat Statistik, terlihat bahwa jumlah muatan barang udara mengalami penurunan secara year-on-year (yoy). Tren penurunan ini menunjukkan adanya pelemahan kinerja aktivitas logistik udara nasional, khususnya pada bandara-bandara utama yang selama ini menjadi simpul distribusi kargo udara. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penanganan kargo, mulai dari bongkar muat, penyimpanan sementara, hingga distribusi lanjutan, belum berjalan secara optimal dalam periode tersebut (Megantoro & Ahyudanari, 2021).

Penurunan volume muatan barang ini tidak hanya mencerminkan dinamika permintaan pasar atau kondisi makroekonomi, tetapi juga dapat menjadi indikator tidak langsung dari penurunan kinerja operasional perusahaan ground handling (Legowo et al., 2022). Dalam sistem logistik udara, ground handling memiliki peran strategis sebagai pelaksana utama proses operasional kargo, termasuk *cargo handling*, *loading-unloading*, pengaturan *ground support equipment*, serta koordinasi waktu dengan maskapai. Apabila kinerja karyawan operasional ground handling menurun, baik dari sisi kecepatan kerja, ketelitian, kepatuhan SOP, maupun efektivitas penggunaan sumber daya, maka kapasitas penanganan barang di bandara akan ikut menurun, yang pada akhirnya tercermin pada rendahnya volume muat barang (Jorina & Widagdo, 2024).

Temuan pada gambar 1 tersebut relevan dengan penelitian (Putra & Widagdo, 2024), (Nurmahana, 2022), yang menyatakan bahwa kinerja karyawan operasional ground handling memiliki hubungan erat dengan jumlah muat barang di bandara. Kinerja karyawan operasional yang rendah berpotensi menyebabkan keterlambatan proses bongkar muat, meningkatnya kesalahan penanganan kargo, serta menurunnya kepercayaan maskapai dan pengguna jasa logistik udara. Sebaliknya, kinerja karyawan yang tinggi ditandai oleh kualitas kerja yang baik, kuantitas kerja yang optimal, ketepatan waktu, dan efektivitas penggunaan sumber daya akan meningkatkan kapasitas dan kelancaran arus barang di bandara (Gantari & Putranto, 2025).

Dengan demikian, penurunan data muat barang pada periode 2020–2023 dapat dipahami sebagai sinyal penting bagi manajemen perusahaan ground handling untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja karyawan operasional. Upaya perbaikan melalui penguatan etos kerja, disiplin, dan kompetensi karyawan menjadi sangat relevan, karena peningkatan kinerja operasional tidak hanya berdampak pada efisiensi internal

perusahaan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pemulihan dan peningkatan volume muatan barang di bandara utama Indonesia (Estede et al., 2025).

Meskipun penelitian terdahulu telah banyak membahas kinerja, terdapat celah literatur dalam mengintegrasikan etos kerja, disiplin, dan kompetensi secara simultan sebagai determinan utama pada sektor *ground handling*, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menyintesis hubungan ketiga variabel tersebut melalui tinjauan literatur yang sistematis.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah untuk memperoleh hipotesis bagi penelitian selanjutnya, khususnya pada sektor *ground handling*, antara lain: 1) Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional?; 2) Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional?; 3) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional?.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan metode studi pustaka atau *literature review* untuk menganalisis determinan kinerja karyawan operasional pada sektor *ground handling* (Susanto, Arini, et al., 2024). Pendekatan ini dipilih untuk membangun kerangka konseptual yang kuat mengenai pengaruh etos kerja, disiplin, dan kompetensi terhadap kinerja operasional berdasarkan sintesis dari berbagai temuan penelitian terdahulu yang relevan. Fokus utama dari metode ini adalah melakukan telaah mendalam terhadap literatur yang mengeksplorasi variabel-variabel tersebut untuk merumuskan hipotesis dan model pengembangan bagi manajemen perusahaan di sektor penerbangan (Zulfikar et al., 2024).

Data dianalisis menggunakan teknik komparatif dan sintesis dari hasil penelitian terdahulu untuk menarik kesimpulan mengenai hubungan antarvariabel. Proses analisis dilakukan dengan membandingkan persamaan dan perbedaan dari temuan-temuan relevan, baik dari segi variabel independen, dependen, maupun objek penelitiannya. Hasil sintesis literatur tersebut kemudian digunakan untuk membangun kerangka konseptual yang menggambarkan pengaruh etos kerja (H1), disiplin (H2), dan kompetensi (H3) secara parsial terhadap kinerja karyawan operasional. Selain itu, analisis ini juga mempertimbangkan adanya variabel lain seperti lingkungan kerja, pengembangan karier, dan fasilitas kerja yang turut mempengaruhi hasil akhir kinerja (Adeniran & Tayo-Ladega, 2024).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian berdasarkan *literature review* adalah sebagai berikut:

#### **Kinerja Karyawan Operasional**

Kinerja karyawan operasional merupakan tingkat pencapaian hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas operasional sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja ini mencerminkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta efektivitas kerja karyawan dalam mendukung kelancaran proses operasional organisasi. Kinerja karyawan operasional juga menunjukkan sejauh mana karyawan mampu bekerja sesuai standar prosedur, mencapai target yang ditetapkan, serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Nurmahana, 2022).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel Kinerja Karyawan Operasional meliputi: 1) Kualitas Kerja: Tingkat ketelitian karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan perusahaan (minimalisasi cacat produk atau kesalahan teknis); 2) Kuantitas Kerja: Jumlah output atau volume pekerjaan yang dihasilkan dibandingkan dengan target harian atau kuota yang telah ditentukan; 3) Ketepatan Waktu: Kemampuan untuk menyelesaikan tugas operasional sesuai dengan jadwal (deadline) atau *lead time* yang telah disepakati; 4) Efektivitas Penggunaan Sumber Daya: Kemampuan karyawan

dalam memanfaatkan peralatan, bahan baku, dan waktu secara efisien untuk mencapai hasil maksimal (Mufida, 2023). Variabel kinerja karyawan didukung oleh penelitian terdahulu: (Salzadila & Fatmayanti, 2025), (Insani, 2024), (Salsabilla & Haitam, 2024).

### **Etos Kerja**

Etos kerja merupakan sikap, nilai, dan pandangan individu terhadap pekerjaan yang tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari. Etos kerja yang tinggi ditunjukkan melalui semangat kerja, tanggung jawab, kejujuran, kerja keras, dan komitmen untuk memberikan hasil terbaik. Dalam konteks organisasi, etos kerja berperan penting dalam membentuk perilaku positif karyawan operasional sehingga mereka mampu bekerja secara konsisten, produktif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan maupun hasil kerja (Suryadi & Karyono, 2022).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel Etos Kerja meliputi: 1) Kerja Keras: Keseriusan dan daya tahan karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan tanpa mudah menyerah; 2) Integritas (Kejujuran): Keselarasan antara perkataan dan perbuatan dalam menjalankan tugas, termasuk kejujuran dalam melaporkan hasil kerja; 3) Tanggung Jawab: Kesiapan karyawan untuk menerima risiko dan menanggung segala konsekuensi dari tugas yang diberikan kepadanya; 4) Orientasi Masa Depan: Keinginan untuk terus belajar dan memperbaiki diri demi kemajuan karier dan kemajuan perusahaan di masa mendatang (Salsabila & Anitra, 2021). Variabel Etos Kerja relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Adilinga, 2023), (Ferine et al., 2021), (Yunita, 2025), (Naeem & Rashid, 2023).

### **Disiplin**

Disiplin merupakan kesiapan dan kesadaran karyawan untuk mematuhi peraturan, prosedur, dan norma yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja tercermin dari ketepatan waktu, kepatuhan terhadap jam kerja, penggunaan peralatan kerja sesuai ketentuan, serta ketaatan terhadap standar operasional yang ditetapkan (Susanto, Maharani, et al., 2023). Tingkat disiplin yang baik akan mendorong keteraturan dalam pelaksanaan pekerjaan, mengurangi kesalahan kerja, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan operasional (Susiloningtyas et al., 2022).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel Disiplin meliputi: 1) Ketaatan Jam Kerja: Kepatuhan terhadap waktu hadir (presensi), waktu mulai bekerja, serta ketepatan waktu kembali setelah jam istirahat; 2) Kepatuhan pada Peraturan (SOP): Sejauh mana karyawan mengikuti instruksi kerja dan regulasi perusahaan tanpa melakukan pelanggaran yang disengaja; 3) Tanggung Jawab Tugas: Kesadaran untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi porsinya dengan penuh dedikasi tanpa perlu pengawasan ketat; 4) Penggunaan Fasilitas Kantor: Kedisiplinan dalam menggunakan dan merawat peralatan kerja hanya untuk kepentingan operasional perusahaan (Pakpahan & Noviandy Aulia, 2022). Variabel Disiplin relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Irenita et al., 2024), (Susanto et al., 2025), (Tambak et al., 2022), (Surajiyo et al., 2021).

### **Kompetensi**

Kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang dimiliki karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan profesional. Kompetensi karyawan operasional mencakup pemahaman terhadap tugas teknis, kemampuan menyelesaikan masalah, serta keterampilan dalam menggunakan peralatan atau teknologi yang mendukung pekerjaan. Kompetensi yang memadai memungkinkan karyawan bekerja dengan lebih akurat, aman, dan produktif sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja operasional organisasi (Susanto, Setiawan, et al., 2024).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel Kompetensi meliputi: 1) Pengetahuan: Pemahaman teoretis dan praktis mengenai bidang pekerjaan yang ditekuni; 2) Keterampilan: Kemampuan teknis dalam mengoperasikan alat, perangkat lunak, atau menjalankan prosedur kerja secara mahir; 3) Sikap Kerja: Perilaku dan respon emosional karyawan terhadap rekan kerja, atasan, dan situasi kerja sehari-hari; 4) Kemampuan Adaptasi: Kecepatan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi, sistem baru, atau lingkungan kerja yang dinamis (Amin, 2022). Variabel Kompetensi relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Susanto, Soehaditama, et al., 2023), (Ali et al., 2024), (Fauzi et al., 2023).

**Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan temuan-temuan tersebut di atas dan penelitian-penelitian terdahulu, maka dirumuskan pembahasan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

No	Author (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan dengan penelitian ini	Perbedaan dengan penelitian ini	Hipotesis
1	(Reski et al., 2025)	Variabel Komunikasi dan Etos Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen Etos Kerja dan variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	H1
2	(Faeni et al., 2025)	Variabel Green Organizational Culture dan Etos Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada perusahaan Ground Handling di Pulau Jawa	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen Etos Kerja dan variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada perusahaan Ground Handling di Pulau Jawa	H1
3	(Batrisyia & Puspitasari, 2023)	Variabel Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional PT Whitesky Aviation di Cengkareng Heliport	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen Disiplin Kerja, variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT Whitesky Aviation di Cengkareng Heliport	H2
4	(Nurmahana, 2022)	Variabel Disiplin Kerja dan Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional Ground Handling Gapura	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen Disiplin Kerja, variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada Ground Handling Gapura Angkasa Cabang Juanda Surabaya	H2

	Angkasa Cabang Juanda Surabaya				
5	(Suardani et al., 2021)	Variabel Karakteristik Individu, Kompetensi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel independen Kompetensi dan variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	H3
6	(Agusinta et al., 2021)	Variabel Kompetensi Pegawai Efektivitas Peralatan Ground Support Equipment dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada PT Jasa Angkasa Semesta	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel independen Kompetensi dan variabel dependen Kinerja Karyawan Operasional	Perbedaan yaitu terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT Jasa Angkasa Semesta	H3

**Pembahasan**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka, pembahasan pada penelitian yang berfokus di sektor ground handling adalah sebagai berikut:

**1. Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan Operasional**

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diperoleh bahwa Etos Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Operasional melalui penerapan Etos Kerja, maka yang harus dilakukan oleh manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling yaitu dengan memperkuat empat indikator utama Etos Kerja yang meliputi: 1) Kerja keras: Manajemen perlu membangun sistem *reward and punishment* yang adil. Pemimpin harus turun ke lapangan (*gempa*) untuk memberikan dukungan moral saat beban kerja puncak (*peak season*), serta menyediakan fasilitas pendukung fisik yang memadai agar stamina karyawan terjaga dalam menghadapi tuntutan fisik di apron; 2) Integritas: Pemimpin harus menjadi *role model* dalam kejujuran, misalnya dalam pelaporan insiden kecil atau kerusakan alat tanpa rasa takut akan sanksi yang tidak adil, guna menciptakan budaya kejujuran profesional; 3) Tanggung jawab: Manajemen harus memberikan uraian tugas (*job description*) yang sangat spesifik. Setiap personel di unit seperti *baggage handling* atau *ramp handling* harus memahami bahwa kelalaian kecil mereka berdampak pada keselamatan penerbangan secara keseluruhan; 4) Orientasi masa depan: Pimpinan harus menyediakan jalur karier yang jelas dan program pelatihan berkelanjutan.

Apabila manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling mampu menerapkan keempat bentuk Etos Kerja tersebut secara berkesinambungan, maka berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Operasional yang meliputi: 1) Kualitas kerja: Dengan integritas dan tanggung jawab yang tinggi, tingkat kesalahan (*error rate*) seperti salah rute bagasi atau kerusakan kargo akan menurun drastis karena karyawan bekerja sesuai standar keselamatan penerbangan; 2) Kuantitas kerja: Kerja keras yang terarah memungkinkan tim operasional menangani lebih banyak pesawat (*aircraft turn-around*) dalam satu *shift* tanpa mengurangi aspek keselamatan, sehingga produktivitas perusahaan meningkat; 3)

Ketepatan waktu: Etos kerja yang berorientasi pada tanggung jawab memastikan setiap tahapan operasional (dari *pushback* hingga *loading*) selesai tepat waktu, yang merupakan kunci utama keberhasilan bisnis *ground handling*; 4) Efektivitas penggunaan sumber daya: Karyawan yang berintegritas dan berorientasi masa depan akan lebih peduli terhadap perawatan alat (GSE - *Ground Support Equipment*) dan penggunaan bahan bakar, sehingga menekan biaya operasional perusahaan (OPEX).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Reski et al., 2025), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Etos Kerja dengan Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

## 2. Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan Operasional

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diperoleh bahwa Disiplin berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Operasional melalui penerapan Disiplin, maka yang harus dilakukan oleh manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling yaitu dengan memperkuat empat indikator utama Disiplin yang meliputi: 1) Ketaatan jam kerja: Manajemen harus menerapkan sistem presensi berbasis teknologi (biometrik/GPS) yang terintegrasi dengan jadwal penerbangan. Pimpinan perlu memastikan *shift hand-over* dilakukan tepat waktu agar tidak ada kekosongan personel di area apron yang dapat menghambat pelayanan pesawat; 2) Kepatuhan pada peraturan: Pimpinan harus melakukan audit kepatuhan secara berkala dan mendadak (*random safety audit*). SOP tidak boleh hanya menjadi dokumen mati; manajemen wajib melakukan penyegaran pemahaman (*briefing harian*) mengenai regulasi otoritas bandara dan standar keselamatan internasional; 3) Tanggung jawab tugas: Manajemen perlu menerapkan sistem *Task Tracking* yang jelas. Setiap individu harus sadar bahwa tugasnya adalah tanggung jawab mutlak yang tidak bisa didelegasikan tanpa prosedur resmi, guna menghindari lempar tanggung jawab saat terjadi kendala; 4) Penggunaan fasilitas kantor: Pimpinan harus menegakkan disiplin dalam pemakaian alat pendukung darat (*Ground Support Equipment* atau GSE). Hal ini dilakukan dengan mewajibkan pemeriksaan pra-operasional (Ceklis GSE) dan memberikan sanksi tegas bagi penyalahgunaan alat yang dapat mempercepat kerusakan atau menyebabkan kecelakaan kerja.

Apabila manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling mampu menerapkan keempat bentuk Disiplin tersebut secara berkesinambungan, maka berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Operasional yang meliputi: 1) Kualitas kerja: Disiplin terhadap SOP memastikan seluruh proses operasional dilakukan sesuai standar teknis. Hasilnya adalah minimalisasi insiden seperti *ground damage* pada pesawat atau kesalahan penanganan bagasi, yang secara langsung meningkatkan kualitas layanan perusahaan; 2) Kuantitas kerja: Dengan ketaatan jam kerja dan tanggung jawab tugas yang tinggi, alur kerja menjadi lebih lancar tanpa hambatan administratif. Karyawan mampu menangani volume penerbangan yang lebih tinggi karena setiap personel berada di posisi yang tepat pada waktu yang tepat; 3) Ketepatan waktu: Sektor *ground handling* hidup berdasarkan menit. Disiplin waktu dari karyawan (mulai dari *loading* hingga *pushback*) adalah faktor utama yang memastikan pesawat dapat berangkat sesuai jadwal, menghindari penalti dari maskapai dan komplain penumpang; 4) Efektivitas penggunaan sumber daya: Disiplin dalam menggunakan fasilitas (seperti traktor kargo, *belt loader*, atau bahan bakar) akan memperpanjang usia pakai alat dan mengurangi biaya perbaikan (*maintenance cost*). Hal ini memastikan sumber daya perusahaan digunakan secara optimal untuk mendukung operasional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Batrisyia & Puspitasari, 2023), (Nurmahana, 2022), (Indriyani & Kusuma, 2022), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Disiplin dengan Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

### 3. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Operasional

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diperoleh bahwa Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

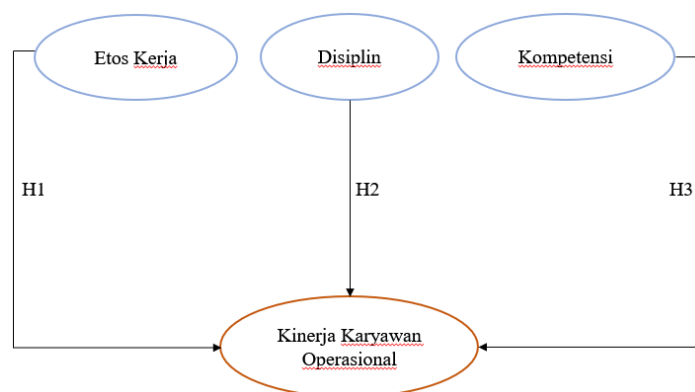
Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Operasional melalui penerapan Kompetensi, maka yang harus dilakukan oleh manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling yaitu dengan memperkuat empat indikator utama Kompetensi yang meliputi: 1) Pengetahuan: Manajemen wajib menyelenggarakan pelatihan rutin mengenai regulasi penerbangan terbaru (IATA/ICAO), jenis-jenis pesawat, dan prosedur keselamatan (*safety procedures*). Pengetahuan ini harus diuji secara berkala melalui sertifikasi ulang agar pemahaman teknis karyawan tetap tajam terhadap risiko operasional; 2) Keterampilan: Pimpinan harus menyediakan fasilitas simulasi atau pelatihan praktis di lapangan (*On-the-Job Training*). Ini mencakup kemahiran dalam mengoperasikan alat berat seperti *Main Deck Loader*, teknik *loading-unloading* yang efisien, hingga penggunaan sistem informasi manajemen bandara secara presisi; 3) Sikap kerja: Manajemen perlu menanamkan budaya "Safety First" dan keramahan profesional. Sikap kerja yang positif dibentuk melalui kepemimpinan yang memberikan teladan (*leading by example*), program penghargaan bagi karyawan dengan *zero accident*, serta penekanan pada integritas dalam menangani barang milik penumpang; 4) Kemampuan adaptasi: Manajemen harus melatih karyawan dalam *problem-solving* dan manajemen stres. Karyawan didorong untuk mampu beralih fungsi (*multi-tasking*) secara cepat sesuai kebutuhan operasional di apron.

Apabila manajemen atau pimpinan perusahaan ground handling mampu menerapkan keempat bentuk Kompetensi tersebut secara berkesinambungan, maka berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Operasional yang meliputi: 1) Kualitas kerja: Dengan pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni, tingkat kerusakan bagasi atau *ground damage* pada badan pesawat dapat diminimalisir. Karyawan yang kompeten bekerja dengan standar presisi tinggi, sehingga hasil kerjanya memenuhi ekspektasi maskapai mitra; 2) Kuantitas kerja: Karyawan yang terampil bekerja lebih cepat dan efektif. Mereka mampu menangani volume pekerjaan yang besar dalam waktu yang lebih singkat tanpa kehilangan fokus, sehingga kapasitas penanganan pesawat per *shift* dapat meningkat; 3) Ketepatan waktu: Kompetensi dalam adaptasi dan penguasaan alat memastikan proses *turn-around time* pesawat berjalan sesuai jadwal. Karyawan yang kompeten tahu persis urutan kerja yang paling efisien sehingga mampu mencegah keterlambatan keberangkatan pesawat; 4) Efektivitas penggunaan sumber daya: Karyawan yang berpengetahuan luas memahami cara mengoptimalkan penggunaan alat bantu (GSE) dan bahan bakar. Mereka mampu memelihara peralatan dengan benar, sehingga mengurangi biaya perawatan dan memperpanjang umur ekonomis aset perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Suardani et al., 2021), (Agusinta et al., 2021), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling.

### Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ditentukan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan bahasan penelitian literature ini:



**Gambar 2. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan gambar 2 di atas, Etos Kerja, Disiplin dan Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling. Namun, selain variabel Etos Kerja, Disiplin dan Kompetensi yang mempengaruhi Kinerja Karyawan Operasional sektor Ground Handling, terdapat variabel lain yang mempengaruhi, antara lain:

- 1) Lingkungan Kerja: (Susanto, Simarmata, et al., 2024), (Gultom et al., 2022), (Saputra & Mahaputra, 2022).
- 2) Pengembangan Karier: (Putri et al., 2023), (Saputra, Putri, et al., 2024), (Aditya Virgiansyah et al., 2022).
- 3) Fasilitas Kerja: (Saputra, Ali, et al., 2024), (Yani, Gustri, 2023), (Hahury, 2022), (Simanjuntak & Edy, 2022).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah, hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian dengan subjek perusahaan ground handling ini yaitu:

- 1) Etos Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor ground handling. Di mana etos kerja yang tercermin melalui kerja keras, integritas, tanggung jawab, dan orientasi masa depan mendorong karyawan bekerja lebih teliti, produktif, dan berorientasi keselamatan, sehingga meningkatkan kualitas dan efektivitas operasional ground handling.
- 2) Disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor ground handling. Dengan kepatuhan terhadap jam kerja, SOP, dan penggunaan fasilitas kerja secara tertib memastikan proses operasional berjalan sesuai standar, meminimalkan kesalahan kerja, serta menjaga ketepatan waktu pelayanan pesawat.
- 3) Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional sektor ground handling. Di mana kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan kemampuan adaptasi memungkinkan karyawan menjalankan tugas operasional secara akurat, cepat, dan aman, sehingga meningkatkan produktivitas serta efisiensi penggunaan sumber daya.

### **REFERENSI**

Adeniran, A. O., & Tayo-Ladega, O. T. (2024). Understanding literature review as a research method. *American International Journal of Humanities, Arts and Social Sciences*, 6(1), 26–35.

Adilinga, E. E. (2023). The Influence of Work Ethic and Organizational Culture on Employee Performance at PT XYZ. *Jurnal Syntax Transformation*. <https://doi.org/10.46799/jst.v4i10.811>

Aditya Virgiansyah, Rusman Frendika, & Allya Roosallyn Assyofa. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir dan Iklim Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 2(1).

- <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.2456>
- Agusinta, L., Nugroho, A. E., Fachrial, P., & Suryawan, R. F. (2021). Model Kajian Kompetensi Pegawai, Efektivitas Peralatan Ground Support Equipment Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.37>
- Ali, H., Candra Susanto, P., & Saputra, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(4), 121–134. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Amin, M. S. (2022). Organizational commitment, competence on job satisfaction and lecturer performance: Social learning theory approach. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 40–56.
- Batrisyia, C., & Puspitasari, Y. A. (2023). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. WHITESKY AVIATION DI CENKARENG HELIPORT. *Ground Handling Dirgantara*, 5(01), 63–69.
- Estede, S., Hadiansyah, A., Rustiyana, H., Arinda, A., Juansa, A., Hudiyah, D., Baskoro, S. E., Sawitri, I., & Minarsi, A. (2025). *Optimalisasi Kinerja Karyawan: Strategi Manajemen SDM Efektif Era Modern*. Tren Digital Publishing.
- Faeni, R. P., Feani, D. P., Pujiati, H., & Cahaya, Y. F. (2025). From Green HRM to Sustainability: A Study of Ground Handling in Java with Employee Performance as A Key Link. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(3), 865–880.
- Fauzi, A., Maidani, Nursal, M. F., & Saputra, F. (2023). Pengaruh Akuntabilitas, Independensi dan Kompetensi Auditor terhadap Kualitas Audit (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Kota Bekasi). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(3), 119–132.
- Ferine, K. F., Aditia, R., Rahmadana, M. F., & Indri. (2021). An empirical study of leadership, organizational culture, conflict, and work ethic in determining work performance in Indonesia's education authority. *Heliyon*, 7(7), e07698. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07698>
- Gantari, T. A., & Putranto, D. (2025). Analisis Dampak Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) Dan Fasilitas Penunjang Terhadap Produktivitas Penanganan Kargo Di Bandara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Manajemen, Pariwisata Dan Logistik*, 11(2), 90–105.
- Gultom, S., Sihombing, S., Chairuddin, I., Sirait, D. P., Pahala, Y., Setyawati, A., & Susanto, P. C. (2022). Kompetensi TKBM Dalam Mewujudkan Pelayanan Bongkar Muat yang Lebih Efisien dan Efektif di Pelabuhan Cirebon. *ABDI MOESTOPO: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), 127–132. <https://doi.org/10.32509/abdimoestopo.v5i1.1825>
- Hahury, J. J. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor LPP RRI Ambon. *Jurnal Maneksi*, 11(1), 322–330. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i1.1511>
- Indriyani, N., & Kusuma, N. M. P. (2022). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Consilium: Education and Counseling Journal*, 2(2), 170–176.
- Insani, A. R. (2024). *EVALUASI KINERJA UNIT AMC UNTUK MENGURANGI PELANGGARAN GROUND HANDLING MENGGUNAKAN STUDI LITERATUR PRAKTIK TERBAIK BANDAR UDARA DI INDONESIA*. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG.
- Irenita, N., Yuntina, L., Yudastoro, F. D., & Pratiwi, E. (2024). The Effect of Coaching and Discipline on Managerial Employee Performance Mediated by Employee Engagement Transportation Industry. *International Journal Advance Multidisciplinary*, 3(1), 39–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/ijam.v3i1>

- Jorina, C. R., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kapasitas Terminal Kargo Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 29 Tahun 2005 di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1132–1140.
- Legowo, W., Fitriana, R., & Prakoso, O. S. (2022). The Effect of Cargo Personnel Work Safety on the Performance of Loading-Unloading Activities. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 5, 316–327.
- Megantoro, W. U., & Ahyudanari, E. (2021). Analisis Bandar Udara Sam Ratulangi di Manado Sebagai Bandar Udara Super Hub untuk Jembatan Udara di Wilayah Indonesia Timur Ditinjau dari Konektivitas Kargo. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), E245–E252.
- Mufida, A. F. (2023). Pengaruh Kinerja Petugas Apron Movement Control (Amc) Terhadap Kedisiplinan Kerja Petugas Ground Handling Di Apron Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 345–350.
- Naeem, A., & Rashid, M. (2023). The effect of Islamic work ethics on employee performance and counterproductive work behavior: Examining the role of job satisfaction. *International Journal of Business Reflections*, 3(2).
- Novianty, R. F., Simamarta, J., Kurnia, D. D., & Kurniawan, J. S. (2021). Customer Loyalty and Passenger Satisfaction on Lion Air'S Low Cost Carrier. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 5(1), 147–154. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v5i1.14585>
- Nurmahana, L. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Ground Handling Gapura Angkasa Cabang Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 238–242.
- Pakpahan, W., & Novianty Aulia, I. (2022). the Effect of Competence and Discipline on Employee Performance Mediation of Motivation Variables in Money Management Department Central Bank of Indonesia. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 477–487. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1093>
- Pisonero, R. D. (2025). *Significance of the Airports-Airlines Binomials in the Positioning of Dubai, Doha and Abu Dhabi in the World Urban System*.
- Puteri, V. A. V., Karolin, S., Eda, A. R., Sinaga, A. P., & Sitio, V. S. S. (2025). PENGARUH STRATEGI MANAJEMEN DAN DAYA SAING HARGA DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI INDUSTRI PENERBANGAN GLOBAL PT GARUDA INDONESIA. *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)*, 2(2), 202–219.
- Putra, R. A., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kinerja Operator Ground Support Equipment dalam Proses Penanganan Pesawat di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya oleh PT. Mulio Citra Angkasa (MCA). *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1–10.
- Putri, G. A. M., Fauzi, A., Saputra, F., Danaya, B. P., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karier, Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Literature Review MSDM). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 5(2), 99–110. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i2>
- Reski, S., Ruslan, M., & Mane, A. (2025). Analisis Komunikasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Journal of Economy Business Development*, 3(3), 470–479.
- Salsabila, R., & Anitra, V. (2021). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1477–1486. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1986>
- Salsabilla, P., & Haitam, R. I. (2024). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Guna Mendukung Kinerja Operasional Petugas Apron Movement Control (AMC) di Bandar

- Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 310–320.
- Salzadila, P. A., & Fatmayanti, F. (2025). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Karyawan Unit Airside (Sisi Udara) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 18(2), 323–332.
- Saputra, F., Ali, H., Hadita, H., Sawitri, N. N., & Navanti, D. (2024). Analisis Work Life Balance dan Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Karyawan melalui Motivasi Kerja pada PT Inovon Digital Nusantara. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 2(4), 260–279.
- Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). EFFECT OF JOB SATISFACTION , EMPLOYEE LOYALTY AND EMPLOYEE COMMITMENT ON LEADERSHIP STYLE ( HUMAN RESOURCE LITERATURE STUDY ). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(4), 762–772.
- Saputra, F., Putri, G. A. M., Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2024). Pengaruh Pengembangan Karier dan Budaya Kerja terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT Graha Sarana Duta Cabang STO Gambir. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 168–186.
- Simanjuntak, F. A., & Edy, E. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Penempatan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Masa Mitra Pratama Medan. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(1), 62–68.
- Statistik, B. P. (2026). *Jumlah Barang yang dimuat di Bandara Utama (Ton), 2019*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjcyjMg==/jumlah-barang-yang-dimuat-di-bandara-utama.html>
- Suardani, N. M., Gama, I. G., & Parwita, G. B. S. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. *EMAS*, 2(2).
- Surajiyo, S., Suwarno, S., Kesuma, I. M., & Gustiherawati, T. (2021). The Effect of Work Discipline on Employees Performance with Motivation as a Moderating Variables in the Inspectorate Office of Musi Rawas District. *International Journal of Community Service & Engagement*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v2i1.189>
- Suryadi, S., & Karyono, K. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan etos kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 85–95. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.563>
- Susanto, P. C. (2021). Optimalisasi dan Kontribusi Usaha Travel Agent kepada Maskapai Penerbangan di Masa Pandemi COVID-19. *Premium Insurance Business Journal*, 7(2), 46–51. <http://ejournal.stma-trisakti.ac.id/index.php/premium/index%0AOPTIMALISASI%0Ahttp://ejournal.stma-trisakti.ac.id/index.php/premium/article/view/14/12>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Marlita, D., Yuntina, L., & Saribanon, E. (2024). Mixed Methods Research Design Concepts: Quantitative , Qualitative , Exploratory Sequential , Exploratory Sequential , Embedded and Parallel Convergent. *International Journal of Advanced Multidisciplinary (IJAM)*, 3(3), 471–485.
- Susanto, P. C., Maharani, A., Suroso, S., Kamsariaty, K., & Suryawan, R. F. (2023). Determinasi Budaya Organisasi, Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan: Studi Empiris. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 1(2), 93–101.
- Susanto, P. C., Murdiono, J., & Susita, D. (2025). Analysis of Training, Self-Efficacy, and Discipline on Employee Performance Mediated by Employee Engagement: A Study in Freight Forwarding. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 7(1).
- Susanto, P. C., Setiawan, H. A., Yandi, A., & Putri, A. (2024). Analysis Servant Leadership , Competence , and Motivation on Performance Employee : Study Literature Review.

- Greenation International Journal of Law Social Sciences*, 1(3), 114–123.
- Susanto, P. C., Simarmata, J., Febrian, W. D., Wahdiniawati, S. A., & Suryawan, R. F. (2024). Analysis of Coaching, Organizational Culture, and Performance Appraisal of Employee Productivity in High School: Literature Review. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 5(2), 83–91.
- Susanto, P. C., Soehaditama, J. P., & Benned, M. (2023). Determination of Motivation and Career Development: Analysis of Training, Competence. *Jakarta Timur, Indonesia. Tel*, 2(2), 273–279.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., Wiseno, B., & Phetrasuwan, S. (2022). The Influence of Work Discipline on the Quality of Excellent Service for Health Administration Staff in Hospital Kediri Regency. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(1), 20–36. <https://doi.org/10.30994/sjik.v11i1.887>
- Tambak, N. A., Zebua, Y., & Nasution, S. L. (2022). The Effect of Work Discipline, Work Engagement, Work Attitude and Commitment on Employee Performance in the Pamong Praja Police Unit, Labuhan Batu Regency. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 4144–4154.
- Wafiq, W. L. U. N. A., Azzizah, L. U. N., & Dewantari, A. (2025). ANALISIS KINERJA PETUGAS LOADING MASTER PT JASA ANGKASA SEMESTA DALAM PROSES LOADING/UNLOADING DI BANDAR UDARA YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 23(9), 121–130.
- Wulandari, N. C., & Ulfa, R. (2025). Analisis Koordinasi Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Menangani Pergerakan Pesawat Udara Di Bandar Udara Mopah Merauke. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 7(1), 14–27.
- Yani, Gustri, A. (2023). PENGARUH FASILITAS DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MUARA BULIAN. *Telanaipura Jambi*, 3(1), 36122.
- Yunita, T. (2025). Fueling the mediating role of work ethics in the relationship between intrinsic motivation and work performance. *Enrichment: Journal of Management*, 15(1), 1–11.
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandiri, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2024). Quantitative Research Methods (Theory, Method, and Practice). In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2). Widina Media Utama.