

**KAJIAN PELAYANAN PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
TARUNA DI POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG
TANGERANG**

Endang Sugih Arti⁽¹⁾, Dini Wagini⁽²⁾

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

e-mail: ¹endang.sugiharti@ppicurug.ac.id, ²dini.wagini@ppicurug.ac.id

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang pelayanan pelaksanaan OJT taruna di PPI Curug. Metode penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif analisis* yaitu menganalisis masalah keresahan dosen terhadap pelayanan pelaksanaan OJT taruna dan metode pengumpulan datanya adalah Wawancara, studi pustaka dan kuesioner dengan menyebarkan lembar pertanyaan kepada OJT *Instructor* di 24 bandara sebagai lokasi OJT di Perum LPPNPI. Selanjutnya data diukur menurut rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5 %. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan pelaksanaan OJT taruna di PPI dan untuk mengetahui kendala yang terjadi di dalamnya sekaligus mencari alternatif pemecahannya. Diperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan pelaksanaan OJT tidak sesuai harapan. Dari berbagai kendala yang ada, diusulkan saran perbaikan

Kata Kunci: LLU, OJT, Pelayanan, PPI

Abstract: *This study discusses the implementation services of OJT cadets at PPI Curug. The research method used is descriptive analysis, namely analyzing the problem of lecturers' anxiety about the implementation of OJT cadets and the data collection methods are interviews, literature study and questionnaires by distributing question sheets to OJT Instructors at 24 airports as OJT locations in Perum LPPNPI. Furthermore, the data is measured according to the Slovin formula with an error rate of 5%. This study aims to determine the conditions of service for the implementation of OJT for cadets at PPI and to find out the obstacles that occur in it and to find alternative solutions. The results obtained from the research that the OJT implementation service did not match expectations. From the various obstacles, suggestions for improvement are proposed.*

Keyword: ATC, OJT, Services, PPI Curug

Pendahuluan

Pembangunan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu prioritas pembangunan di seluruh negara di dunia. Perhatian utamanya adalah untuk mempersiapkan dan meningkatkan kualitas manusia usia kerja. Hal ini agar mereka benar-benar memperoleh kesempatan serta turut berperan dan memiliki kemampuan untuk mewujudkan cita-citanya dengan melalui pembangunan di berbagai bidang, di Indonesia pun sama. Pembangunan di berbagai bidang tersebut diantaranya adalah bidang penerbangan seperti yang diselenggarakan oleh berbagai sekolah penerbangan di Indonesia.

Demikian pula Politeknik Penerbangan Indonesia (PPI) yang mengemban tugas pembangunan Sumber Daya Manusia melalui pendidikan. Fokus pendidikannya dengan memaksimalkan pada kompetensi praktek di ruang laboratorium maupun praktek di lapangan / On the Job Training (OJT) kepada para taruna-taruninya yang berjumlah 1665 orang per Maret 2019. Selain itu PPI sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan PPI berupa pelayanan kepada taruna, baik berupa pelayanan pengajaran oleh para dosen / pengajar, pengasuhan oleh para pengasuh taruna, juga pelayanan pelaksanaan OJT kepada *stake holders*, Pelayanan kepada dosen pengantar/ penjemput / evaluator taruna OJT dan pelayanan kepada para taruna itu sendiri.

Bila pelayanan OJT taruna tidak sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai aturan yang berlaku, maka dapat berdampak buruk pada proses kegiatan

OJT tersebut. Bila hal ini terjadi maka tujuan PPI untuk mencetak SDM yang berkualitas akan terhambat. Pelayanan OJT taruna PPI harus sesuai ketentuan yang berlaku.

Permasalahan yang terjadi di lapangan adalah kurangnya pelayanan pada dosen yaitu antara lain dosen penjemput datang ke lokasi OJT, tetapi honor untuk supervisor di lokasi OJT belum dapat dibawa oleh dosen penjemput, padahal taruna-taruni tersebut sudah menyelesaikan OJT di lokasi pada hari penjemputan tersebut.

Kasus kedua, pada OJT taruna PPI 24 tahun 2019, saat dosen penjemput ke lokasi OJT, pihak PPI tidak mengirim surat pemberitahuan akan kedatangan dosen penjemput sehingga hal ini menyebabkan rasa tidak nyaman karena pihak AirNav menginginkan ada surat pemberitahuan resmi dari PPI tentang kedatangan dosen penjemput jauh hari karena terkait pencairan anggaran penyambutan tamu yang memerlukan waktu beberapa hari.

Responden penelitian ini adalah ATC OJT Instructor / ATC Supervisor dari LPPNPI. Jadi yang diteliti bukan dosen /tarunanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan OJT taruna PPI dan mengetahui kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan pelaksanaan OJT taruna PPI sesuai peraturan.

Urgensi penelitian ini sangat penting dilakukan karena PPI sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat berupa pelayanan kepada taruna, baik berupa pelayanan pengajaran oleh para dosen / pengajar,

dan pelayanan pengasuhan oleh para pengasuh taruna, juga pelayanan pelaksanaan OJT kepada *stake holders*, dosen pengantar/ penjemput / evaluator taruna OJT dan kepada para taruna itu sendiri.

Bila pelayanan OJT taruna tidak sesuai dengan yang diharapkan sesuai aturan yang berlaku, maka dapat berdampak buruk pada proses kegiatan OJT tersebut. Dampak terburuk adalah masyarakat akan menghindar / tidak tertarik kepada PPI lagi. Hal ini berakibat tidak ada pemasukan keuangan bagi PPI. Akibat lanjutannya adalah kesejahteraan pegawai akan terpengaruh.

Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Maret – Desember 2019.

Metode

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Analisis. Metode ini menjelaskan suatu fenomena yang terjadi artinya data diperoleh dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep / teori yang digunakan. Fenomena yang terjadi adalah keresahan dosen terhadap proses pelayanan pada saat dosen berangkat mengantar / mengevaluasi / menjemput taruna OJT dan hal tersebut yang menginspirasi penulis untuk mengangkatnya ke dalam sebuah penelitian. Selanjutnya data tersebut diukur menurut analisis Rumus Slovin.

Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan yang digunakan adalah Studi Literatur dari berbagai Annex dan document ICAO. Penulis juga melakukan wawancara yaitu dengan cara berkomunikasi langsung kepada para pejabat, pegawai

dan staf PPI dan stake holder serta taruna PPI. Selain itu penulis juga mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada para OJT Instructor / Supervisor di bandara-bandara tempat OJT para taruna/i. Setelah diperoleh data kemudian ditabulasikan ke dalam tabel dan selanjutnya diuraikan dan dihubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Teknik Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.

Adapun Populasi yang tercakup dalam penelitian ini adalah para ATC OJT Instructor / ATC Supervisor yang ada di lokasi OJT di bandara-bandara yang tersebar di seluruh Indonesia. Diperoleh data bahwa lokasi OJT untuk program studi Pemandu Lalu lintas Udara sebagai Populasi sebanyak 32 (Tiga puluh Dua) bandara.

Pada pengambilan sampel peneliti tidak mengambil seluruh sampel dari total populasi, peneliti menggunakan metode accidental sampling dimana peneliti memilih sampel / responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil/ digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Pengambilan sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin.

Diperoleh data jumlah populasi lokasi OJT PIIU adalah 32 bandara. Setelah dihitung menggunakan rumus

Slovin diperoleh jumlah Sampel sebesar 24,24 dibulatkan jadi 24 bandara sebagai lokasi penyebaran kuesioner, yaitu :

DAFTAR NAMA BANDARA SAMPEL/RESPONDEN

1. I Gusti Ngurah Rai
2. Sam Ratulangi
3. Frans Kaisiepo
4. Pattimura
5. Syamsudin Noor
6. Sultan Iskandar muda
7. Domine Eduard Osok
8. S. M. Badaruddin II
9. Hang Nadim
10. Kualanamu
11. Rahadi Osman
12. Blimbing sari
13. Husein Sastranegara
14. B.I. Lombok
15. Tunggul wulung
16. Fatmawati Soekarno
17. Supadio
18. Depati Amir
19. Minangkabau
20. Sultan Aji M. Sulaiman
21. Sultan Babullah
22. Juwata
23. Juanda
24. Budiarto

Metode Analisis Data

Dilakukan pengolahan data lapangan dengan melalui langkah-langkah : Penyusunan data, klasifikasi data dan pengolahan data. Data yang sudah terkumpul dicek apakah data sudah terekap semuanya sesuai dengan kebutuhan. Lalu diklasifikasikan yang merupakan usaha menggolongkan, mengelompokkan dan memilah data berdasarkan pada klasifikasi tertentu

Setelah diperoleh data kemudian ditabulasikan ke dalam tabel dan selanjutnya diuraikan dan dihubungkan

dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Kuesioner yang penulis sebarakan digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan OJT taruna yang telah dilaksanakan oleh PPI Curug periode tahun 2018-2019. Penulis menyebarkan sebanyak 24 kuesioner kepada 24 lokasi pelaksanaan OJT di AirNav Indonesia atau LPPNPI sebagai Sampel atau Responden

Kuesioner terdiri atas 17 pertanyaan, yang dapat dijawab oleh ATC Supervisor atau ATC OJT Instructor, sbb. :

KUESIONER PELAYANAN OJT -

1. Sebelum tiba pelaksanaan OJT taruna, apakah Anda menerima Surat Pemberitahuan jadwal OJT Taruna PPI?
2. Apakah jadwal pelaksanaannya sesuai dengan jadwal awal?
3. Apakah Anda menerima Surat Pemberitahuan tentang jumlah taruna yang akan melaksanakan OJT?
4. Apakah jumlah taruna tidak melebihi kapasitas kerja di lokasi OJT ?
5. Apakah saluran komunikasi mudah dihubungi?
6. Apakah petugas bersikap ramah dan cepat tanggap?
7. Apakah Anda memperoleh informasi yang dibutuhkan?
8. Apakah Anda memperoleh Surat Pemberitahuan kedatangan dosen PPI untuk antar/ jemput/evaluasi?
9. Apakah ada pedoman OJT terbaru?
10. Apakah pedoman OJT tersebut mudah digunakan?
11. Apakah pedoman penilaian taruna OJT mudah dilaksanakan caranya?

12. Apakah honor supervisi diterima untuk setiap supervisor?
13. Apakah honor supervisi diterima sebelum OJT selesai?
14. Apakah honor supervisi diterima melalui transfer bank?
15. Apakah honor supervisi diterima melalui transfer bank?
16. Apakah ada surat/sertifikat ucapan terima kasih untuk supervisor dari PPI?
17. Apakah ada komunikasi bila ada hal-hal yang bersifat darurat?

Pilihan jawabannya adalah YA atau TIDAK.

Diskusi

Dari penyebaran kuesioner ke 24 bandara kemudian diperoleh jawaban kuesioner yang ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 1. Total Jawaban Kuesioner & Prosentasenya

Butir Pertanyaan	Jumlah Jawaban		Kesimpulan Prosentase	
	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
1	14	10	58 %	42 %
2	18	6	75 %	25 %
3	20	4	83 %	17 %
4	11	13	46 %	54 %
5	20	3	83 %	13 %
6	20	2	83 %	8 %
7	16	8	66 %	34 %
8	14	10	58 %	42 %
9	17	7	70 %	30 %
10	21	2	88 %	8 %
11	21	0	88 %	-
12	19	5	79 %	21 %
13	7	17	29 %	70 %
14	18	6	75 %	25 %
15	3	21	13 %	87 %
16	14	10	58 %	42 %
17	9	15	38 %	72 %

Diperoleh pemecahan masalah dari kondisi pelayanan pelaksanaan OJT taruna PPI agar sesuai dengan harapan para konsumen / stake holder adalah sebagai berikut. :

- Agar ada perbaikan kinerja bidang administrasi pada unit-unit yang khusus mengelola OJT taruna di PPI.
- Agar dibuat SOP yang berisi aturan administrasi yang jelas terkait persiapan pelaksanaan OJT taruna.

Pemecahan masalah dari kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan OJT taruna adalah :

- Surat pemberitahuan terkait OJT, seperti jumlah taruna, jadwal keberangkatan, kepulangan, lebih baik segera dikirim surat pemberituannya melalui email, untuk mempersiapkan kelas, pass bandara serta proses penjemputannya.
- Honor OJT Instructor / Supervisor setidaknya diberikan kejelasan kapan akan dibayar dan segera pula honor dibayar tanpa penundaan.
- Agar Contact person terkait OJT dinyatakan secara resmi karenanya contact person sebaiknya ditulis di dalam surat.
- Agar dikirim tanda terima kasih dari PPI berupa Sertifikat/piagam kepada Supervisor/OJTI yang bersangkutan.

KESIMPULAN

1. Kondisi pelayanan On the Job Training (OJT) taruna PPI tidak sesuai harapan
2. Kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan OJT taruna adalah :
 - a. Beberapa OJTI/Supervisor ada yang tidak menerima Surat

- Pemberitahuan OJT,
jumlah/nama taruna OJT dan
nama dosen pengantar /
penjemput,
- b. Jadwal pelaksanaan OJT tidak sesuai dengan jadwal awal
 - c. Honor Supervisi tidak diterima tiap Supervisor/OJTI dan sering telat
 - d. Saluran komunikasi sulit ke PPI karena tidak ada Contact person yang ditulis resmi dari PPI, termasuk dalam kondisi darurat
 - e. Tidak diterimanya tanda terima kasih dari PPI berupa Sertifikat/piagam

Daftar Pustaka

- Brata (2003 : 9) Dasar-Dasar Pelayanan Prima.
- Loina, (2001 : 138), Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik.
- Moenir (1992 : 16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan kerja Nasional
- Sugiyono.(2012). Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D). Bandung : Alfabeta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, buku Manajemen Pemasaran