

ANALISIS PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN AIR TRAFFIC FLOW MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENERBANGAN DI KANTOR AIRNAV CABANG SURABAYA

Adella Anggelica Pramudita Santoso¹, Dodi R Setiawan^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : adellapramudita97@gmail.com¹ , dodi.rs2303@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Training, Human Resources
Development, Performance

The background of this study was the writer's observation regarding the Implementation of Air Traffic Flow Management Employee Training at the Surabaya Branch of Airnav. According to the research, Analysis of the Implementation of Air Traffic Flow Management Employee Training in Improving Aviation Services at the Surabaya Branch of Airnav has not been well executed so that it can be said not effective. This study aimed to identify the Implementation of Air Traffic Flow Management Employee Training in Improving Aviation Services at the Surabaya Branch of Airnav, so the Air Traffic Flow Management employees get training that is in accordance with the needs of employees and organizations. The qualitative method was used for this study, using 2 leaders, 2 staff and 1 academician as the population. Total sampling was used for the data sampling technique, which was taking the entire population to be used as samples, namely 2 leaders, 2 staff and 1 academician. For the data collection, the writer chose to use observation, interviews and documentation. The results of research at Air Traffic Flow Management at the Airnav Office Surabaya Branch based on the interviews and observations methods indicated that the implementation of training for Air Traffic Flow Management Employees in Improving Flight Services at the Airnav Office Surabaya Branch has not been said to be effective because there were several inhibiting factors, one of which was that Air Traffic Flow Management personnel have not been declared as flight personnel.

PENDAHULUAN

Bandar udara sebagai salah satu sistem penerbangan yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Juanda International Airport merupakan salah satu Bandar Udara Internasional di Indonesia yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I yang terletak di Kecamatan Sedati, Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Bandar udara ini melayani rute penerbangan dari Singapore, Malaysia, Madinah, Jeddah, Johorbaru untuk Internasional dan Medan, Bali, Sumenep, Makassar, Jakarta, Pontianak, Banjarmasin, Batam, Yogyakarta serta beberapa daerah di Indonesia untuk wilayah Domestik.

Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI) dan berbisnis dengan nama Air Navigasi Indonesia (Airnav Indonesia) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki unit Air Traffic Flow Management (ATFM), yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan penerbangan. Air Traffic Flow Management (ATFM) sendiri didefinisikan sebagai upaya manajemen dalam rangka menjaga jumlah air traffic agar tidak pernah melebihi kapasitas sistem, sehingga penundaan di udara (air delay) maupun penundaan didarat (ground delay) tidak melebihi dari toleransi delay yang diterima. Air Traffic Flow Management (ATFM) digunakan untuk menyeimbangkan permintaan (traffic demand) dengan kemampuan kapasitas yang ada di suatu bandar udara, dan Air Traffic Flow Management (ATFM) ini harus diaplikasikan ketika permintaan traffic melebihi dari kapasitas yang ada di suatu bandar udara.

Pelaksanaan pelatihan di Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia dilakukan berdasarkan surat keputusan Peraturan Direksi Perum LPPNPI No: PER. 005/LPPNPIIX/2013 mengenai sistem pendidikan dan pelatihan karyawan. Fenomena saat ini yang terjadi bahwa masih banyak karyawan yang belum mendapatkan program pelatihan untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan perusahaan sesuai jenjang level dan unit kerja masing-masing, tidak semua karyawan diikutsertakan dalam pelatihan, pelatihan hanya dilakukan oleh satu atau dua orang yang dianggap mampu menjelaskan dan mengajarkan kembali materi yang telah diberikan pada saat pelatihan sehingga informasi yang didapatkan tidak maksimal. Tidak dipungkiri program pelatihan memerlukan biaya dan waktu, akan tetapi di sisi lain pelatihan tersebut membuat karyawan semakin menguasai bidangnya dan update akan perkembangan teknologi.

Dari hasil wawancara dengan Junior Manager ATFM dan ATS System, yang mana beliau menjelaskan bahwa karyawan Unit Air Traffic Flow Management (ATFM) merupakan lulusan dari Sekolah Menengah Atas (SMA) yang tidak memiliki basic ilmu penerbangan, sehingga pada saat karyawan tersebut terekrut Junior Manager ATFM dan ATS System harus memberikan ilmu dasar penerbangan. Mengingat dari definisi Air Traffic Flow Management (ATFM) sendiri memiliki tugas yang sangat penting dalam pengaturan slot penerbangan, seperti penginputan data dalam aplikasi chronos yang meliputi pengisian registrasi pesawat, rute penerbangan yang menggunkan Kode bandar udara ICAO (Kode yang diberikan kepada setiap bandar udara seluruh dunia), tentang pengetahuan Runway (landasan pacu), tidak memahami type of aircraft serta spesifikasi type of aircraft terhadap pembayaran rute chart dan landing fee. Sehingga memiliki dampak pelayanan Air Traffic Control yang kurang efisien.

Akibat masih kurangnya kompetensi yang dimiliki karyawan unit ATFM, kinerja karyawan ATFM tentang pelayanan Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda yang belum optimal, mengacu pada standar ICAO Annex 11 Doc. 4444 dengan ketentuan adalah (acceptable level of safety) bahwa Breakdown of Separation (BOS) hanya ditoleransi 4 BOS dari 100.000 pergerakan dengan ketentuan $98\% - 100\% = \text{Baik} = 1.0$ $95\% - 97\% = \text{Cukup} = 0.9$ $< 95\% = \text{Kurang} = 0.8$. Tentu saja kondisi ini harus segera dibenahi penyebab menurun atau kurang optimalnya kinerja air traffic flow management terkait standard kinerja operasional bandar udara yang berkaitan dengan tingkat pelayanan (level of service) tidak mencapai target.

Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelatihan yang diberikan oleh instansi pada karyawan ATFM (Air Traffic Flow Management) terhadap pelayanan penerbangan di kantor Airnav Cabang Surabaya dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pelatihan Pada Karyawan Air Traffic Flow Management dalam meningkatkan Pelayanan Penerbangan di Kantor Airnav Cabang Surabaya”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Curdy (Indradi, 2016:105), “Administrasi sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara principal untuk melakukan berbagai fungsi negara”.
2. **Manajemen sumber daya manusia (MSDM)** : merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi perencanaan, segi pengorganisasian, segi pelaksanaan, dan segi pengendalian. Manajemen sumber daya manusia merupakan aspek penting bagi perusahaan atau organisasi. Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
3. **Pendidikan dan Pelatihan** : Menurut Kaswan dalam (Massie, Tewel, & Sendow, 2015) mendefinisikan “Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan karyawan. Pelatihan meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif”.
4. **Kinerja Karyawan** : menurut Bangun (2015) menyatakan, “Kinerja (performance) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan- persyaratan pekerjaan (job requirement).” Indikator kinerja meliputi quantity (jumlah pekerjaan), quality (kualitas pekerjaan), precision time (ketepatan waktu), attendance (kehadiran), team work (kemampuan kerjasama). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015). Menurut Ratnasari (2017) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja berupa kuantitas maupun kualitas setiap periode tertentu.

Kerangka Pemikiran

Sebagaimana pada pembahasan ini, telah dikemukakan apa yang dimaksud dengan pelaksanaan pelatihan dan pelayanan selanjutnya dikemukakan bagaimana kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut. Salah satu program untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas adalah melalui pelaksanaan pelatihan unit ATFM. Menurut Kaswan dalam (Massie, Tewel, & Sendow, 2015) mendefinisikan “Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan karyawan. Pelatihan meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif”.

Pelaksanaan pelatihan sangat diperlukan agar suatu perusahaan atau organisasi dapat melihat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi stake holder yang memiliki kerjasama. Maka dari itu sumber daya manusia tidak dapat di jauhkan dari sisi pelatihan atau membutuhkan tambahan pelatihan yang mempengaruhi suatu keberhasilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis adalah dengan melalui penelitian kualitatif. penelitian kualitatif menurut Moleong (2016:6) adalah sebuah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dengan demikian penulis memilih jenis metode penelitian kualitatif karena dirasa dapat memudahkan penulis dalam melakukan pengumpulan data dengan menganalisa dari situasi dan kondisi di lapangan yang dapat memungkinkan penulis untuk melakukan analisa. Selain itu juga sesuai dengan judul penelitian “ Analisa Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Karyawan Air Traffic

Flow Management Pada Pelayanan Penerbangan di Airnav Cabang Surabaya” sehingga penulis dapat mendeskripsikan secara langsung mengenai situasi dari populasi yang di teliti dengan menerapkan pengaruh pendidikan dan pelatihan pada karyawan Air Traffic Flow Management di Airnav Cabang Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan instrumen penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis juga mengumpulkan data-data berupa data primer dan data sekunder.

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan beberapa informan yaitu, Manager Perencanaan dan Evaluasi Operasi, Junior Manager ATFM dan ATS System, Kayawan Unit ATFM yang masa kerjanya 5 tahun, serta Dosen Politeknik Penerbangan dari segi Akademisi. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari observasi dan dokumentasi karena, data yang diperoleh penulis merupakan data yang didasarkan pada hasil penelitian di lapangan. Alasan penulis mengumpulkan data wawancara dari informan tersebut agar hasil penelitian yang didapat dan ditulis bersifat objektif.

Hasil penelitian yang penulis lakukan kemudian penulis interprestasikan jawaban yang diberikan oleh informan, baik melalui wawancara, maupun mengamati data-data atau dokumen tertulis yang ada kaitannya dengan Analisis Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Air Traffic Flow Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di Kantor Airnav Cabang Surabaya

Pembahasan

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan pelatihan terhadap peningkatan kuantitas dan kualitas produktivitas karyawan. Menurut Faisal Riza selaku Junior Manager ATFM dan ATS System, “Bagi saya selaku junior manager atfm yang mengetahui tentang seluruh kegiatan personil untuk pelaksanaan pelaihan personil belum Efektif apalagi dengan adanya pandemic selama 2 tahun ini.”

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa belum efektifnya pelaksanaan pelatihan pada karyawan unit ATFM dengan berbagai macam hambatan yang mengakibatkan minimnya pengetahuan karyawan tentang unit tersebut, sehingga dapat di artikan bahwa pada dasarnya pelatihan dapat berpengaruh pada peningkatan kuantitas dan kualitas produktivitas karyawan untuk itu pelaksanaan pelatihan harus di lakukan secara rutin untuk menunjang penyelesaian pekerjaan secara efektif dan efisien.

Meskipun hubungan antara pelatihan dengan kuantitas dan kualitas produktivitas relative positif dan lemah namun faktor pelatihan tetap memberi kontribusi dalam peningkatan tersebut. Pada jawaban informan terhadap pertanyaan yang mengarah pada indikator, rata – rata menjawab bahwa pelatihan sangat di butuhkan untuk menambah wawasan karyawan dan peningkatan dalam pelayanan. Serta pelatihan yang di ikuti diharapkan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Merujuk pada pendapat Sedarmayanti (2016:193), “terdapat dua tujuan pelatihan, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari pelatihan adalah meningkatkan

produktivitas sesuai dengan tujuan organisasi, sedangkan tujuan khususnya adalah kualitas kerja karyawan.” Namun untuk tujuan tersebut di perlukan waktu yang cukup untuk memberikan peningkatan pengaruh pelatihan terhadap kuantitas dan kualitas produktivitas karyawan. Hal ini bisa di atasi dengan pemberian pelatihan terus menerus dan sesuai dengan kebutuhan karena aspek pelatihan adalah faktor yang sangat penting bagi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan pelatihan terhadap pembentukan sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan oleh karyawan. Dari hasil wawancara dengan Sumpomo Bayu Aji selaku Manager Perencanaan Evaluasi Operarasi mengatakan, “Setiap program pelatihan yang di berikan diharapkan dapat membangun sikap dan loyalitas karyawan dalam melaksanakan tugas sehari – hari.”

Dari wawancara tersebut dapat di simpulkan pengaruh pelatihan sangat signifikan dalam pembentukan sikap, loyalitas dan kersama yang lebih menguntungkan dari antar karyawan, karyawan terhadap atasan hingga organisasi dengan stakeholder yang memiliki kerjasama. Yang mana di jelaskan oleh Hanaysha (2014), “jika organisasi yang lebih menekankan pada kerja sama tim dapat menikmati hasil yang menguntungkan seperti meningkatkan kinerja karyawan, produktivitas tinggi dan pengembangan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan.” Serta menurut Mangkuprawira dan Hubies (dalam Hamali, 2016:62), “menyatakan bahwa pelatihan karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja.”

Sesuai dengan acuan diatas maka pelatihan sangat berpengaruh pada peningkatan kerjasama, loyalitas serta sikap yang di miliki oleh karyawan demi keuntungan serta keberhasilan organisasi di masa akan datang.

3. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia

Analisis ini di lakukan untuk mengetahui kebutuhan sumberdaya manusia. Namun dalam memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia terhadap berbagai hambatan. Menurut Faisal Riza selaku Junior Manager ATFM dan ATS System, “Belum adanya regulasi turunan dari peraturan Internasioanl Doc 9971 Air Traffic Flow Management sehingga penambahan SDM belum terpenuhi”. Dapat ditarik kesimpulan hambatan yang paling signifikan ialah faktor regulasi penerbangan yang belum menyatakan bahwa unit ATFM bukanlah bagian dari personil pelayan navigasi. Namun pada pelaksanaan kegiatan sehari – hari unit ATFM memiliki beban kerja atau tanggung jawab yang cukup tinggi dalam pelayanan navigasi.

Merujuk pada Document 4444 Air Tarffic Management bagian 1.4 tentang pengertian Air Traffic Flow Management (Manajemen Arus Lalu Lintas Udara) yang di definisikan sebagai sebuah layanan yang didirikan dengan tujuan memberikan kontribusi yang aman, tertib dan cepat dari lalu lintas udara dengan memastikan bahwa kapasitas ATC digunakan semaksimal mungkin, dan bahwa volume lalu lintas kompatibel dengan kapasitas otoritas ATS yang sesuai. Serta menurut Jhon B. Miner dan Mary Green Miner dalam Hasibuan (2013), “Perencanaan sumber daya manusia adalah sebagai suatu proses yang berusaha menjamin jumlah dan jenis pegawai yang tepat akan tersedia pada tempat yang tepat pada waktu yang akan datang, mampu melakukan hal– hal yang di perlukan agar organisasi dapat terus mencapai tujuannya.”

Berdasarkan acuan diatas dapat diambil kesimpulan dengan memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia dalam penelitian ini yaitu suatu proses menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan kebutuhan organisasi dalam suatu tugas tertentu atau pun jabatan tertentu.

4. Hambatan yang timbul dari pelaksanaan pelatihan karyawan unit ATFM

Analisis ini di lakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan karyawan atfm. Namun dalam pelaksanaan pelatihan karyawan atfm terdapat hambatan. Menurut Muktar staff ATFM, “Unit ATFM belum di akui sebagai personel navigasi penerbangan oleh regulasi pemerintah yang menjadikan hambatan, serta adanya penurunan pemasukan perusahaan dikarenakan pandemic covid – 19 yang membuat pelaksanaan pelatihan terhambat.” sehingga dapat di simpulkan bahwa hambatan yang paling signifikan ialah faktor regulasi pemerintah yang belum menyatakan bahwa personil ATFM bukanlah bagian dari personil pelayan navigasi. Namun pada pelaksanaan kegiatan sehari – hari unit ATFM memiliki beban kerja atau tanggung jawab yang cukup tinggi dalam pelayanan navigasi. Maka dari itu dapat di Tarik kesimpulan pelatihan dapat diselenggarakan secara teratur dengan mengubah status personil ATFM yang bukan personil penerbangan menjadi personil navigasi penerbangan.

5. Upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam memperbaiki hambatan dari pelaksanaan pelatihan

Analisis ini di lakukan unutup mengetahui upaya apa yang dilakukan organisasi yaitu Airnav Cabang Surabaya dalam menangani hambatan yang menjadi pengaruh belum efektifnya pelaksanaan pelatihan. Menurut Faisal Riza selaku Junior Manager ATFM dan ATS System, “Melakukan pertemuan rutin bulanan yang dalam peretemuan tersebut membahas tentang masalah yang dihadapi dalam kegiatan sehari - hari, serta memberikan materi tentang pengetahuan penerbangan secara mandiri.”

Dapat ditarik kesimpulan organisasi melakukan banyak upaya, yang mana salah satunya dengan cara melakukan pertemuan rutin yang dipimpin oleh atasan serta memberi kebebasan untuk karyawan berkomunikasi diluar jam kerja untuk membahas masalah dalam kegiatan sehari – hari serta membahas materi tentang ilmu ATFM untuk kesiapan personil dalam kegiatan sehari –hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelatihan pada karyawan unit ATFM belum efektif hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh instansi belum efektif.
2. Hambatan yang timbul dari pelaksanaan pelatihan tersebut diantaranya kurangnya anggaran serta alokasi jumlah peserta terutama untuk pelatihan yang diselenggarakan oleh ekstern dan belum diakuinya personil ATFM oleh Peraturan pemerintah sebagai personil navigasi penerbangan, sehingga dari pihak ekstern penyelenggara tidak dapat mengambil langkah lebih jauh dalam menyelenggarakan pelatihan.
3. Upaya yang telah dilakukan oleh instansi ialah dengan melakukan pertemuan rutin untuk membahas permasalahan yang dihadapi sehari – hari, serta instansi juga memberikan kursus mandiri yang berisikan tentang materi atfm yang digunakan dalam pelaksanaan sehari – hari.

DAFTAR PUSTAKA

ICAO Annex 11 Doc.4444. Ketentuan toleransi break down of separation.

Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan <http://angkasena.blogspot.com/>. Definisi Air Traffic Flow Management

Malayu, S.P. Hasibuan, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Massie, R., Tewal, B. and Sendow, G. (2015) 'Pengaruh Perencanaan Karir, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara', Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 15(05), pp. 635–645.

Melvin Grady Lolowang, Adolfina, Genita Lumintang (2016). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado.

Moleong, Lexy. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Onibala, N. R., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2017). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado. *Emba*, 5(2), 2790–2798.

Perum LPPNPI No: PER. 005/LPPNPIIX/2013. Mengenai Sistem Pendidikan dan Pelatihan Karyawan.

Simamora, Henry. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE-YKPN

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Nassazi, 2013. Effect Of Training On Employee Performance (Evidence From Uganda)

Agus Salim, 2016. Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulselbar Caban Kabupaten Luwu Timur.

Akuntanika, Vol. 6 Nomor 1 (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai.

Harnold, 2017. Pendidikan Dan Pelatihan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Mlinau.

Ngajudin Nugroho, 2019. Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dan Pendidikan Pada Pt. Bimasakti Mahawira Medan.

Reslaj Volume 4 Nomor 5 (2022). Analisis Proses Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pt. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Konsumen