

**ANALISA KEPUASAN PT. ANGKASA PURA I CABANG
SEPINGGAN BALIKPAPAN TERHADAP ON TIME
PERFORMANCE GROUND HANDLING AGENT**

Ersania Dwi Meinita¹, Abdul Mu'ti Sazali², Dewi Ratnasari³
^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email: ersaniadwi@gmail.com¹

ABSTRAK

Ketepatan waktu atau biasa disebut dengan On time performance (OTP) sudah menjadi tolak ukur kepercayaan dari penyedia (AP 1 cabang SAMS Sepinggan Balikpapan) dan pengguna (Airline dan Penumpang) jasa Bandara. Ground Handling merupakan salah satu yang berperan penting dalam pelayanan jasa di Bandara. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui penyebab belum tercapainya OTP pada kinerja Ground Handling (PT. Aviako Sepinggan), mengetahui upaya apa sajakah yang dilakukan oleh PT. Aviako Sepinggan untuk mencapai OTP demi memenuhi kepuasan dari PT. Angkasa Pura 1 Cabang SAMS Sepinggan Balikpapan, mengetahui upaya memaksimalkan SDM yang ada untuk mencapai OTP yang diharapkan, serta mengetahui solusi yang didapat guna memperbaiki masalah yang ada. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Doc 10121 Manual On Ground Handling serta IATA Airport Handling Manual. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa konveyor yang tersedia masih belum merata, pelatihan Sumber Daya Manusia yang belum terlaksana secara maksimal, serta kurangnya pengawasan dari pihak pengawas kegiatan ground handling. Dengan adanya pemerataan mesin konveyor, melaksanakan pelatihan secara berkala kepada personel ground handling mengenai tugas dan tanggung jawabnya, serta dilakukan pengoptimalan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan ground handling dapat mencapai target OTP demi memenuhi kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci : *Ground handling, On Time Performance, kepuasan pengguna jasa, kinerja personel, target OTP.*

ABSTRACT

Punctuality or also known as On Time Performance (OTP) has become a benchmark trust from providers (AP 1 SAMS Sepinggan Balikpapan Branch) and users (Airlines and Passengers) of the airport services. The purpose of this study is to find out the cause of the OTP has not been achieved in the performance of Ground Handling (PT. Aviako Sepinggan), to find out what efforts have been made by PT. Aviako Sepinggan to achieve OTP in order to meet the satisfaction of PT. Angkasa Pura 1 Branch SAMS Sepinggan Balikpapan, knowing the efforts to

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

maximize existing human resources to achieve the expected OTP, as well as knowing the solutions obtained to fix existing problems. The research method used is by using a qualitative descriptive method. For data collection using the method of observation, interviews, literature study, and documentation. The theoretical basis used in this research is based on Doc 10121 Manual On Ground Handling and IATA Airport Handling Manual. From the results of the research that has been done, it can be seen that the available conveyors are still not evenly distributed, the Human Resources training has not been carried out optimally, and the lack of supervision from the supervisor of ground handling activities. With the even distribution of conveyor machines, conducting regular training to ground handling personnel regarding their duties and responsibilities, as well as optimizing supervision of the implementation of ground handling activities to achieve OTP targets in order to meet service user satisfaction.

Keywords : *Ground handling, on time performance, service user statisfaction, personel performance, OTP target.*

A. PENDAHULUAN

Pada era saat ini, tingkat mobilitas masyarakat semakin meningkat. Banyak dari mereka yang ingin bepergian dari suatu tempat ke tempat lain dengan mudah, murah, nyaman, aman, dan juga cepat tentunya. Hal tersebut yang memunculkan sebuah inovasi tentang suatu moda transportasi di udara yang dapat mewujudkan seluruh keinginan dari masyarakat yang hendak bepergian, yaitu dengan mengoperasikan pesawat udara. Dengan memanfaatkan ruang udara sebagai jalur perlintasan, moda transportasi ini relative cepat dan efisien apabila dibandingkan dengan moda transportasi yang lain. Untuk pengoperasian pesawat udara dalam upaya produksi jasa angkutan udara tentunya memerlukan perencanaan, pengoperasian, serta manajemen yang baik dari pihak yang terkait, salah satunya yaitu perusahaan Airport services atau biasa disebut Ground Handling. Menurut Majid dan Warpani (2009), ground handling adalah suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan

penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang termasuk bagasi, kargo, pos, peralatan, pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival). Suatu tumpuan atau harapan penting terhadap suatu perusahaan penerbangan juga berkaitan dengan Ground Handling, karena pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan Ground Handling dalam menghandle sebuah maskapai. Tingkat On

Time Performance (OTP) yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap jadwal penerbangan yang telah ditentukan (Majid, 2009). Seiring dengan berjalannya penelitian yang dilakukan, PT. Aviako Sepinggan yang merupakan salah satu Ground Handling yang ada di Bandara SAMS Sepinggan Balikpapan termasuk dalam salah satu sector jasa yang harus dilakukan pembenahan terkait pelayanan darat terhadap pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo, dan juga pos. Salah satu alasan perlu dilakukannya

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

pembenahan dari PT. Aviako sepinggan yaitu batas OTP yang telah ditetapkan belum terpenuhi. Apabila kinerja dari PT. Aviako Sepinggian belum bisa mencapai OTP yang telah ditetapkan maka akan berimbas terhadap kepuasan dari pihak penyedia (AP 1 cabang SAMS Sepinggian Balikpapan) dan pengguna (Airline dan penumpang) jasa Bandara. Salah satu contoh yang harus dilakukan pembenahan yaitu terkait manajemen waktu dari pihak Ground Handling. Waktu yang diperlukan untuk memasukkan barang ke bagasi pesawat membutuhkan waktu yang lama apabila dilakukan secara manual. Penulis menemukan bahwa peralatan yang digunakan dari PT. Aviako belum sepenuhnya menggunakan mesin yang berguna untuk memudahkan pekerjaan dan mempersingkat waktu. Hal tersebut dapat berimbas pada delay pesawat terbang.

B. TEORI SINGKAT

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI, Kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas. Kata kepuasan (satisfactioans) berasal dari kata “Statis“ (artinya cukup baik, memadai), dan “Facio“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya 2. Pengertian Kinerja Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan

sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016), “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.”

3. Ground Handling Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, terdapat tiga tahap utama dalam pelayanan, yaitu pre flight service, inflight service dan post flight service. Pre flight service artinya kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal), inflight

service berarti kegiatan pelayanan terhadap penumpang selama di dalam pesawat. Sementara itu, post flight service adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (di bandara tujuan). Dari ketiga pelayanan diatas, dapat menghasilkan tujuan ground handling, yaitu flight safety, on time performance, customer satisfaction dan efficiency. Area pelayanan ground handling, yaitu terminal area, cargo area dan apron area. Ketiga tempat tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Karena setiap bagasi yang dibawa penumpang melewati ketiga tempat tersebut.

4. On Time Performance (OTP) International Air Transport Association (IATA) melalui Principles of Aircraft Departure Coordination menjelaskan bahwa ketepatan waktu penerbangan (on time performance/OTP) yang baik berarti penerbangan-penerbangan berangkat pada waktu yang sesuai dengan jadwal penerbangan yang

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

telah diterbitkan. IoT adalah suatu aplikasi atau program yang berbasis web dimana user website dimungkinkan untuk melakukan interaksi yang pada umumnya interaksi dilakukan antara user dengan admin dari web tersebut.

C. METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

a. Observasi Observasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa, “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Tujuan dari observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.”

b. Wawancara Wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2015). Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan cara melakukan percakapan dengan salah seorang informan secara intensif, untuk informan terpilih dikarenakan memenuhi kriteria dengan masa kerja selama 10-15 tahun. Informan terpilih yaitu yang menjabat sebagai Airport Operation Control Head (AOCH), Manager Ground Handling PT.

Aviako Sepinggan. Kegiatan wawancara dilakukan guna mendapat informasi terkait upaya yang telah dilakukan oleh PT. Aviako Sepinggan untuk mencapai target OTP yang telah ditetapkan.

c. Dokumentasi Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi dilakukan untuk memberikan bukti berupa foto terkait rumusan masalah yang pertama yaitu salah satu penyebab belum tercapainya OTP. Salah satu penyebab yang dimaksud adalah peralatan yang digunakan untuk melakukan salah satu tugas dari ground handling belum sama rata. Foto – foto yang dilakukan berlokasi di area apron pada saat proses memasukkan bagasi kedalam pesawat. dalam foto tersebut tampak bahwa tidak semua proses dilakukan secara otomatis, melainkan ada yang masih menggunakan manual. Hal tersebut juga membuat kurang efisien dalam mengerjakan tugasnya.. d. Studi kepustakaan “Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan” (Nazir, 1998). Studi pustaka yang dilakukan oleh penulis meliputi penanganan apabila ada keterlambatan penerbangan, yang tertuang didalam Doc 10121 yang membahas tentang

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

manual on ground handling serta IATA Airport Handling Manual.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Penyebab belum tercapainya OTP pada kinerja Ground Handling Agent.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan 4 penyebab belum tercapainya OTP, yaitu : Belum meratanya fasilitas konveyor dari penyedia jasa pada saat proses pemindahan barang menuju bagasi menjadi salah satu penyebab belum tercapainya OTP, manajemen waktu yang kurang tepat dari pihak ground handling agent mengakibatkan terjadinya delay pada penerbangan berjadwal, belum terlaksananya pelatihan terhadap ground handling agent guna meningkatkan SDM setiap personalnya, kurang fokusnya pengawasan yang tertuju terhadap pelaksanaan kegiatan ground handling

b. Pencapaian OTP demi memenuhi kepuasan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa narasumber/informan, telah diketahui bahwa batas OTP yang telah ditetapkan belum terpenuhi. Dari pertanyaan yang diberikan kepada beberapa narasumber, terkait berapakah nilai prosentase untuk target OTP keberangkatan di Bandara SAMS Sepinggan Balikpapan, salah satu narasumber mengatakan bahwa target OTP yang telah ditetapkan yaitu 100%. Namun bisa dikatakan masih belum memenuhi target dikarenakan dalam data rekapitulasi setiap bulannya presentase yang ada masih kurang dari 100%. Dari beberapa ground handling agent yang terikat kerja sama dengan Bandara SAMS Sepinggan, hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis didapat

bahwasanya presentase yang paling jauh dengan target yang telah ditetapkan yaitu milik PT. Aviako Sepinggan Balikpapan.

c. Pengaruh SDM terhadap pencapaian target OTP.

Diperlukan sumber daya manusia ahli dibidangnya, yang dapat melakukan Kerjasama satu dengan yang lainnya demi mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu juga perlunya pembagian kerja yang baik antar unit ground handling serta pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan penanganan penumpang untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dan benar-benar dapat menguasai pekerjaannya serta hal-hal lain

yang ada kaitannya. Adapun hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam PM 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia Pasal 3, Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu - Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit; - Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit; - Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit; - Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit; - Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan - Kategori 6, pembatalan penerbangan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, didapatkan kesimpulan bahwa pelatihan sudah pernah dilaksanakan pada saat awal penerimaan pegawai, untuk setiap pegawai yang telah direkrut akan dilakukan seminar serta pelatihan kepada pegawai baru guna menunjang kemampuan dan ketrampilan personel. Kemudian

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

diperoleh pernyataan lanjutan yang menyatakan bahwa pelatihan hanya dilakukan sekali pada awal penerimaan personel saja dan tidak dilakukan pelatihan lagi secara berkala, seharusnya bilamana pelatihan berkala tersebut dilaksanakan dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan personel dalam menghadapi permasalahan sehingga para personel lebih kompeten

d. Strategi pencapaian target OTP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan bahwa Ground handling akan memberitahu kepada pihak lain jika ada potensi tidak tercapainya OTP. Dan akan akan berkoordinasi untuk mempercepat proses pelayanan di daratnya. Seperti meminta akses khusus untuk penumpang transit sehingga lebih cepat. Maupun mempercepat kegiatan di ground agar bisa lebih cepat melakukan boarding penumpang. Namun kenyataannya langkah yang dilakukan tersebut masih belum bisa dikatakan maksimal, dikarenakan masih ada masalah lain yang menjadi penghambat dan masih belum diatasi. Dari hasil studi pustaka, didapatkan bahwa pelayanan jasa penerbangan merupakan rangkaian yang sangat panjang, dimulai saat penumpang berada di bandara keberangkatan, didalam pesawat dan saat tiba di bandara kedatangan. Setelah pesawat tiba di bandara tempat tujuan, ada yang dinamakan standard ground time, yaitu standar waktu untuk melakukan pelayanan di darat. Standard ground time diberikan waktu sebanyak 30 menit untuk melaksanakan ramp handling, yaitu seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kesiapan pesawat seperti

koordinasi dengan pengiriman kru, kontrol muatan, kontrol catering, penumpang, bagasi, kargo dan penanganan surat. Dunia penerbangan mengenal istilah late arrival, yaitu keterlambatan kedatangan pesawat. Jika late arrival terjadi, maka dalam 30 menit (standard ground time) diperlukannya untuk melakukan quick handling, yaitu dengan berusaha mempercepat prosesnya, memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar, dan menambah jumlah SDM di lapangan, misalnya cleaner yang standarnya 8 orang ditambah menjadi 10 orang supaya bisa mempercepat proses ground time. Tujuan dilakukannya quick handling untuk meminimalisir efek domino yang disebabkan oleh late arrival. Semua dikelola dengan baik agar mencapai ketepatan waktu sebuah pesawat, kesiapannya bukan hanya dari sisi lapangan, melainkan dari sisi penumpang, proses boarding, dan lain-lain

2. Pembahasan Penelitian

a. Menangani factor yang menyebabkan belum tercapainya OTP.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, informan mengatakan bahwa Ground handling akan memberitahu kepada pihak lain jika ada potensi tidak tercapainya OTP. Dan akan akan berkoordinasi untuk mempercepat proses pelayanan di daratnya. Seperti meminta akses khusus untuk penumpang transit sehingga lebih cepat. Maupun mempercepat kegiatan di ground agar bisa lebih cepat melakukan boarding penumpang. Namun kenyataannya langkah yang dilakukan tersebut masih belum bisa dikatakan maksimal, dikarenakan masih ada

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

masalah lain yang menjadi penghambat dan masih belum diatasi. Dari hasil studi pustaka, didapatkan bahwa pelayanan jasa penerbangan merupakan rangkaian yang sangat panjang, dimulai saat penumpang berada di bandara keberangkatan, didalam pesawat dan saat tiba di bandara kedatangan. Setelah pesawat tiba di bandara tempat tujuan, ada yang dinamakan standard ground time, yaitu standar waktu untuk melakukan pelayanan di darat. Standard ground time diberikan waktu sebanyak 30 menit untuk melaksanakan ramp handling, yaitu seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kesiapan pesawat seperti koordinasi dengan pengiriman kru, kontrol muatan, kontrol catering, penumpang, bagasi, kargo dan penanganan surat. Dunia penerbangan mengenal istilah late arrival, yaitu keterlambatan kedatangan pesawat. Jika late arrival terjadi, maka dalam 30 menit (standard ground time) diperlukannya untuk melakukan quick handling, yaitu dengan berusaha mempercepat prosesnya, memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar, dan menambah jumlah SDM di lapangan, misalnya cleaner yang standarnya 8 orang ditambah menjadi 10 orang supaya bisa mempercepat proses ground time. Tujuan dilakukannya quick handling untuk meminimalisir efek domino yang disebabkan oleh late arrival. Semua dikelola dengan baik agar mencapai ketepatan waktu sebuah pesawat, kesiapannya bukan hanya dari sisi lapangan, melainkan dari sisi penumpang, proses boarding, dan lain-lain.

b. Upaya mencapai OTP demi memenuhi kepuasan.

Upaya yang dilakukan dari pihak PT. Aviako yaitu melakukan quick handling (penanganan dengan cepat) dengan cara berusaha mempercepat prosesnya, memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar, dan menambah jumlah SDM di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari pihak penulis terhadap Manager PT. Aviako, dapat diketahui bahwa ground handling akan memberi tahu kepada pihak yang bersangkutan apabila ada potensi tidak tercapainya OTP. Dan akan berkoordinasi untuk mempercepat proses pelayanan darat. Seperti meminta akses khusus penumpang transit guna mempercepat pergerakan, maupun mempercepat kegiatan di ground agar dapat lebih cepat melakukan boarding penumpang.

c. Upaya memaksimalkan SDM untuk mencapai target OTP.

Pada dasarnya On Time Performance (OTP) bukan hanya tanggung jawab dari direktur operasi, melainkan seluruh unit yang menjadi stakeholder operasional diberi tanggung jawab untuk mensukseskan OTP. Semua proses sebelum penerbangan hingga pasca penerbangan harus hadir di bandara tepat waktu menjadi titik awal dimana keberangkatan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pesawat tetapi juga dari segi kesiapan penumpangnya. Terutama ground handling PT. Aviako Sepinggian yang mempersiapkan seluruh perlengkapan layanan darat, dari pihak Pertamina yang berhubungan dengan pengisian fuel atau bahan bakar pesawat. Semua pihak terkait memiliki standar penanganan untuk mengarah kepada pencapaian On Time Performance yang maksimal.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

d. Upaya memperbaiki masalah penghambat tercapainya target OTP.

Upaya untuk memperbaiki masalah penghambat belum tercapainya OTP yang pertama yaitu manager ground handling dari PT. Aviako Sepinggan beserta staffnya agar lebih memperhatikan lagi apakah peralatan yang digunakan sebagai penunjang pelayanan jasa sudah disama ratakan atau

belum. Yang kedua yaitu terkait manajemen waktunya. Agar tidak melakukan proses pelayanan darat lebih dari 30 menit, dikarenakan bila lebih dari waktu yang telah ditetapkan akan masuk kategori delay, sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam PM 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia Pasal 3. Berikutnya yaitu terkait pelaksanaan pelatihan terhadap Ground Handling guna meningkatkan SDM setiap personelnnya. Pihak Bandar Udara diharapkan mengadakan pelatihan berkala yang ditujukan kepada seluruh unit Ground Handling yang ada guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga lebih tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah yang terjadi. Lalu upaya untuk mengatasi kendala yang terakhir yaitu lebih fokus terhadap pengawasan operasional di Bandara, yaitu mengawasi unit terkait yang bekerja di lapangan guna menjalankan fungsi pekerjaan secara tepat waktu disertai dengan safety security untuk mengutamakan keselamatan penumpang sehingga mendukung kinerja On Time Performance.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

a. Penyebab belum tercapainya OTP pada kinerja ground handling yang pertama yaitu belum meratanya fasilitas konveyor dari penyedia jasa pada saat proses pemindahan barang menuju bagasi, manajemen waktu yang kurang tepat dari pihak ground handling, belum terlaksananya pelatihan terhadap ground handling, serta kurang fokusnya pengawasan yang tertuju terhadap pelaksanaan kegiatan ground handling.

b. Upaya dari PT. Aviako Sepinggan untuk mencapai On Time Performance (OTP) demi memenuhi kepuasan dari PT. Angkasa Pura 1 Cabang SAMS Sepinggan Balikpapan yaitu dengan melakukan penanganan secara cepat (quick handling).

c. Pembagian kerja yang baik antar unit ground handling serta pelatihanpelatihan yang berhubungan dengan penanganan penumpang merupakan upaya yang dilakukan dari PT. Aviako Sepinggan dalam memaksimalkan SDM demi mencapai target OTP yang telah ditetapkan. d. Ground handling agent telah berupaya melakukan perbaikan masalah yang menghambat belum tercapainya OTP sesuai target, baik dengan quick handling, maupun dengan memaksimalkan SDM. Manager ground handling serta staff harus memperhatikan peralatan penunjang agar lebih membantu kinerja SDM yang ada. Dikarenakan SDM dengan peralatan merupakan 2 hal yang saling berkaitan. Tanpa peralatan penunjang maka pekerjaan tidak akan berjalan dengan cepat dan tepat, begitupun sebaliknya

2. Saran

a. Pihak ground handling agent diharapkan untuk lebih memperhatikan halhal yang dapat

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

menyebabkan belum tercapainya OTP. Dapat diketahui bahwa salah satu penyebabnya yaitu peralatan yang masih belum merata. Selain itu juga terkait manajemen waktu, kurang fokus terhadap pengawasan dari pihak ground handling agent sendiri, serta pelatihan juga masih dibutuhkan guna memaksimalkan kualitas SDM.

b. Perlunya dilakukan pengamatan dari personil AMC sebagaimana yang bertugas mengawasi daerah airside, yang tertuju kepada ground handling agent. Hal tersebut harus dilakukan agar bisa diketahui apakah personil dari ground handling benar-benar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya, serta menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

c. Manajemen dari pihak ground handling harus dievaluasi kembali guna mencapai target yang telah direncanakan, salah satunya target OTP. yang Diperlukan sumber daya manusia ahli dibidangnya, yang dapat melakukan kerjasama satu dengan yang lainnya demi mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu juga perlunya diadakan pembagian kerja yang baik antar unit ground handling serta pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan penanganan penumpang untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan benar-benar dapat menguasai pekerjaannya serta hal-hal lain yang ada kaitannya.

d. Pihak Bandar Udara diharapkan mengadakan pelatihan berkala yang ditujukan kepada seluruh unit Ground Handling yang ada guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga lebih tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah yang terjadi. Lebih fokus terhadap pengawasan operasional di Bandara, yaitu mengawasi unit terkait yang

bekerja di lapangan guna menjalankan fungsi pekerjaan secara tepat waktu disertai dengan safety security untuk mengutamakan keselamatan penumpang sehingga mendukung kinerja OTP.

F. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [2] Basuki, Sulistyono. 2010. Metode Penelitian. Jakarta : Penaku
- [3] Fahmi, Irham. 2017. Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta
- [4] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- [5] Hadiyanto, Tri dan Makinuddin, 2006. Analisis Sosial. Bandung: Yayasan Akatiga
- [6] Hasan, M. Iqbal, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- [7] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- [8] Majid dan Waparni. (2009). Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. Jakarta: Rajawali Press.
- [9] Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- [10] Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Kualitatif. Bandung : PT
Remaja Rosdakarya.

Penumpang Kelas Ekonomi
Angkutan Udara Niaga

- [11] Peraturan Menteri Perhubungan No: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- [12] Riduwan. (2010). Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta
- [13] Ruslan, Rosay. 2003. Metode Penelitian PR dan Komunikasi. Jakarata : PT. Raja Grafindo Persada
- [14] Schreiter, Robert J. 1991. Constructing Local Theologi. terj. Oleh Stephen Suleeman, Jakarta: Gunung Mulia.
- [15] Sudarmanto, 2011. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [16] Simamora, Henry (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY
- [17] Sukardi. 2006. Penelitian Kualitatif Naturalistik dalam Pendidikan. Jakarta: Usaha Keluarga.
- [18] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [19] ----- 2010. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 11 Tahun 2010 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Jakarta.
- [20] _____.(2012).Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan