

EVALUASI KINERJA PT GAPURA ANGKASA TERHADAP *ON TIME PERFORMANCE* MASKAPAI CITILINK BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Jayantara Dirgayusa¹⁾, Elok Anggraeni Putri²⁾

^{1,2)}*Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*

Abstrak

Ketepatan waktu atau On Time Performance sudah menjadi tolak ukur kepercayaan dari pemakai jasa yang menjadi pilihan untuk melakukan perjalanan. PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan Ground Handling yang berperan dalam menjamin ketepatan waktu maskapai. Salah satu maskapai yang menggunakan jasa PT Gapura Angkasa adalah Maskapai Citilink. Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT. Gapura Angkasa dalam menangani On Time Performance maskapai Citilink pada bulan Juni. Selain itu, untuk mengetahui upaya PT. Gapura Angkasa dalam meningkatkan On Time Performance maskapai Citilink. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara dan observasi yang didukung dengan data sekunder. Presentase On Time Performance dari total 349 flight yaitu 72%, serta presentase delay nya yaitu 28% dari total 349 flight tersebut. Dan dari total delay 98 flight itu, 7 flight disebabkan oleh kinerja PT Gapura Angkasa dan 91 disebabkan oleh pihak maskapai. Menunjukkan bahwa kinerja PT Gapura Angkasa dalam menangani penerbangan CITILINK sudah maksimal jika dilihat dari on time performancenya.

Kata kunci: *on time performance, kinerja, ground handling*

Pendahuluan

Industri penerbangan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal tersebut dapat dilihat dari semakin bertambahnya perusahaan-perusahaan penerbangan baru serta meningkatnya arus penumpang. Kemajuan tersebut membutuhkan dukungan alat transportasi yang cepat dan dapat mendorong era globalisasi itu sendiri. Keadaan tersebut mendukung berdirinya perusahaan-perusahaan penerbangan sebagai penyedia jasa pelayanan transportasi udara. Untuk pengoperasian pesawat udara dalam memproduksi jasa angkutan udara, memerlukan perencanaan serta pengorganisasian dan manajemen yang baik antara pihak-pihak yang terkait, salah satunya perusahaan *Airport services* atau yang bisa disebut *ground handling*.

Perusahaan *Ground Handling* menjadi suatu tumpuan atau harapan penting terhadap perusahaan penerbangan, karena pelayanan yang memuaskan/ prima (*satisfaction*) dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan dalam menangani *Ground Handling*. Semakin tinggi *On Time Performance*, semakin baik, dengan jadwal penerbangan menjadi tidak terganggu atau sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Karena itu perusahaan penerbangan terus meningkatkan *On Time Performance* guna menciptakan kepuasan untuk para penumpangnya. PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan *Ground Handling* yang menangani jasa transportasi udara yang bekerjasama dengan perusahaan penerbangan nasional maupun internasional. Salah satunya maskapai Citilink di Bandara Internasional I Gusti Ngurah-Rai Denpasar yang mempercayakannya kepada PT. Gapura Angkasa Denpasar. Agar dapat menghadapi persaingan pasar internasional yang sangat sengit, PT. Gapura Angkasa harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang

dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Perlu disadari bahwa masalah ketepatan waktu atau *On Time Performance* sudah menjadi tolak ukur kepercayaan dari pemakai jasa yang menjadi pilihan untuk melakukan perjalanan karena *On Time Performance* merupakan salah satu faktor yang hakikatnya tugas pokok perusahaan penerbangan untuk mendapatkan muatan sebanyak mungkin. Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT. Garuda Angkasa dalam menangani *On Time Performance* maskapai Citilink pada bulan Juni. Selain itu, untuk mengetahui upaya PT. Garuda Angkasa dalam meningkatkan *On Time Performance* maskapai Citilink.

Tinjauan Pustaka

Manajemen

Dalam setiap organisasi dibutuhkan teknik agar dapat bekerja sesuai dengan tugas-tugasnya dan mencapai hasil maksimal, salah satunya : dengan pengendalian operasi mencakup penggunaan teknik manajemen yang dapat mendorong organisasi mencapai sasaran. Untuk hal ini sangat dibutuhkan suatu manajemen yang baik dalam setiap organisasi. Fungsi – fungsi manajemen meliputi :

- a) Perencanaan (*Planning*), Adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif – alternatif yang ada.
- b) Pengorganisasian (*Organizing*), Adalah proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menetapkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang kepada setiap yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.
- c) Pengarahan (*Directing*), yaitu mengarahkan semua bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.
- d) Pengendalian (*Controlling*), adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam rencana.

Ground Handling

Ground handling adalah kegiatan penanganan atau pelayanan pesawat, penumpang, bagasi, kargo dan pos selama di darat. Menurut Arista (2013 : 24) *Ground Handling* adalah merujuk kepada suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*). Di lihat dari pengertian di atas, kita dapat mengetahui ruang lingkup dan batasan pekerjaan *ground handling*, yaitu fase atau tahap:

- 1) *Pre flight service*, kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal / *origin station*).
- 2) *Post flight service*, kegiatan penanganan penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di Bandara tujuan / *Destination*).

Adapun tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh *ground handling* adalah sebagai berikut :

1. *Flight safety*
Flight safety mengutamakan keselamatan dan keamanan penumpang dari keberangkatan (*departure*) sampai tiba di kedatangan (*arrival*) bandara tujuan.
2. *On time performance*

Menggunakan waktu secara tepat dan efektif dalam bekerja sehingga penumpang (*passanger*) dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan dan keamanan.

3. *Customer satisfaction*
Memberikan pelayanan yang terbaik agar member kepuasan kepada para pengguna jasa penerbangan.
4. *Reliability*
Kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (*passanger*) dengan cara bekerja secara handal dalam menangani setiap kritik yang dan saran yang diberikan oleh penumpang. Target *flight safety* dan OTP sangat dirasakan oleh pihak eksternal (pengguna jasa penerbangan) dan pihak internal (perusahaan).

On Time Performance

On Time Performance adalah suatu keadaan dimana waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan. *The Management Guide to airline Indicators* menjelaskan : “*The record an airline punctuality of departure and arrival of flight, the percentage of flights which are unaffected by delays, regardless, of the reasons or type of delay*”. Artinya: catatan dari ketepatan waktu sebuah airline dari keberangkatan dan kedatangan pesawat dengan kata lain persentase keterlambatan.

Beberapa definisi yang menyangkut masalah *on time performance* :

1. *Estimated Time of Departure (ETD)*, Waktu yang diperkirakan bagi pesawat yang untuk diberangkatkan dari suatu bandara.
2. *Actual Time Departure (ATD)*, Waktu sebenarnya (*Actual*) pesawat berangkat dari bandara.
3. *Estimated Time Of Arrival*, Waktu yang diperkirakan bagi pesawat untuk tiba dan terbang diatas suatu bandara.
4. *Actual Time Arrival*, Waktu yang sebenarnya dimana saat roda-roda pesawat yang mendarat menyentuh *runway* di bandara tujuan.
5. *Flight Time*, Waktu total pesawat mulai bergerak menggunakan mesinnya sendiri dari bandara keberangkatan sampai pesawat tiba di bandara kedatangan.
6. *Total Departure*, Jumlah keberangkatan pesawat yang direncanakan oleh perusahaan (rencana tahunan dikeluarkan oleh *corporate plan*)

Faktor-faktor tidak tercapainya *On Time Performance* menurut Mulyanto (1999 :13), meliputi :

1. *Ramp Handling*
Ramp Handling merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator dalam pelaksanaan *handling* pesawat atau disebut ramp dispatcher. Kegiatan sebelum penerbangan di area *ramp* yang memakan waktu terlalu lama dapat berpengaruh terhadap *on time performance*.
2. *Terminal Handling*
Terminal Handling merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator dalam pelaksanaan *handling* pesawat kepada penumpang sebelum dan sesudah penerbangan. Kegiatan di area terminal yang dapat berpengaruh terhadap *on time performance* diantaranya adalah *Check-In* terlambat, adanya penumpang *Very Important Person (VIP)*, penanganan *Group Passenger* yang bermasalah, *oversales*, penyelesaian bagasi.
3. *Operational Handling*
Adanya perubahan atau masalah pada dokumentasi penerbangan, penumpang yang bermasalah dengan tiketnya, sistem data atau computer *check-in* rusak atau *hang*.

4. *Technical Problem*
Pesawat terlambat keluar dari hanggar, kerusakan pada pesawat, *spare part* atau peralatan yang kurang, penggantian pesawat (karena alasan teknis).
5. *Extern*
Cuaca yang tidak baik untuk proses penerbangan, masalah pada imigrasi dan pabean, *airport security*, *crew* pesawat yang terlambat serta fasilitas bandara yang bermasalah.

***Flight Irregularity* (penerbangan diluar aturan atau *schedule* yang telah ditetapkan) menurut Mulyanto (1999 : 17-18) dapat terjadi karena:**

1. Keterlambatan (*Delay*)
Ada dua macam *delay*, yaitu :
 - a. Waktu keberangkatan pesawat terlambat dari waktu yang telah ditentukan dalam jadwal (*the actual departure time is later than published*).
 - b. Waktu kedatangan pesawat terlambat dari waktu yang telah ditentukan (*the actual arrival time is later than published*)
2. Pembatalan (*cancellation*)
Pesawat tidak terbang atau beroperasi dengan nomer penerbangan yang telah dijadwalkan. Ini bisa terjadi karena satu hal dan lain hal, seperti misalnya cuaca amat buruk, ada kerusakan pada pesawat dan sebagainya.
3. Rintangan Penerbangan (*Flight Interruption*)
Penerbangan dibatalkan setelah mendarat di tempat persinggahan yang telah ditentukan atau penerbangan dibatalkan setelah mendarat di pelabuhan yang tak dijadwalkan.
4. Penyimpangan (*Diversiion*)
Pesawat mendarat di sebuah bandara dimana seharusnya menurut jadwal tidak bisa mendarat disana. Keputusan mendarat di sebuah bandara bisa diputuskan sewaktu- waktu dalam penerbangan atau sebelum pesawat berangkat. Hal ini terjadi misalnya karena bandara tujuan tidak bisa dipakai untuk mendarat karena satu dan lain hal.
5. Kembali (*Return*)
Return adalah kondisi dimana pesawat kembali lagi setelah bergerak dari tempat parkir (sebelum atau setelah tinggal landas) atau pesawat mendarat di bandara yang sama dengan bandara saat tinggal landas.
6. Tidak bisa melanjutkan perjalanan dengan penerbangan lain (*Missed Connection*)
Penumpang tidak bisa naik pesawat yang telah dipesan untuk melanjutkan penerbangan karena pesawat yang membawanya terlambat atau pesawat penyambung (*transit*) dari penerbangan multi sektor yang terbang (beroperasi) dibawah nomor penerbangan yang ganti pesawat didalam perjalanan tidak mau menunggu penumpang yang terlambat dari pesawat yang membawanya.
7. Diluar Aturan yang Lain (*Other Flight Irregularity*)
Apabila perubahan itu disebabkan oleh hal – hal lain seperti pemogokan, perang, penumpang bermasalah, atau tindakan pemerintah, maka biasanya perusahaan penerbangan tidak bertanggung jawab akan akibat disebabkan.

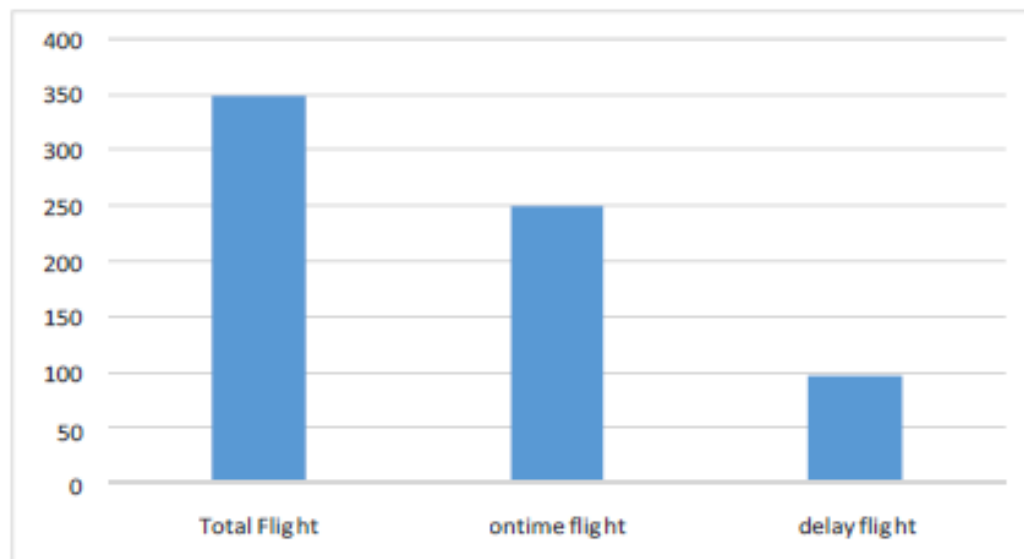
Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara dan observasi yang didukung dengan data sekunder.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja PT. Garuda Angkasa dalam menangani OTP penerbangan Citilink

Perkembangan on time performance Maskapai Citilink tersaji pada Gambar 1.



Gambar 1. Perkembangan *On Time Performance* Bulan Juni

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari Total *Flight* 349 yang mencapai *On Time Performance* sebanyak 251 *flight*, dan yang belum mencapai *On Time Performance* atau yang masih mengalami *delay* sebanyak 98 *flight*. Dari grafik dan penjelasan diatas menunjukkan bahwa kinerja PT. Garuda Angkasa dalam menangani penerbangan CITILINK sudah maksimal jika dilihat pada tingkat *On Time Performancenya*. Presentase *On Time Performancenya* dari total 349 *flight* tersebut yaitu 72%, serta presentase *delay* nya yaitu 28% dari total 349 *flight* tersebut.

Tetapi dari total *flight* 349 yang mengalami *delay* masih sebesar 98 *flight*, dari 98 *flight* itu 7 *flight* disebabkan oleh pihak PT. Garuda Angkasa dan 91 *flight* disebabkan oleh pihak maskapai itu sendiri, ada 2 faktor penyebab *delay* (*over ground time*) yaitu:

1. Faktor internal perusahaan adalah masalah yang dapat dikendalikan oleh perusahaan antara lain:
 - a. Alasan teknik.
Keterlambatan ini disebabkan karena kerusakan pesawat yang membutuhkan *spare part* khusus, tetapi *spare part* tersebut tidak tersedia, jadi harus menunggu *spare part* itu ada.
 - b. Alasan GSE (*Ground Support Equipment*).
Alat pendukung operasional ground handling selama berada didarat yang menandai proses penyelesaian kedatangan dan persiapan keberangkatan pesawat, jika sarana dan prasarana mengalami gangguan maka terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat, terutama pada saat pesawat *block off*, dan dibutuhkan push car untuk mendorong pesawat pergerakan mundur jika mengalami gangguan operasional penyebab *delay departure*.
2. Faktor eksternal perusahaan adalah di luar perusahaan
 - a. Terjadinya antrian pesawat udara yang akan melakukan lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) *flight traffic jam* di bandara tersebut sehingga mengakibatkan pesawat mengalami keterlambatan dalam keberangkatan dan kedatangannya.

- b. Faktor keamanan dan keselamatan penerbangan, salah satu industri yang “*well regulated*” menyangkut *issue* keamanan. Keamanan penerbangan dipengaruhi oleh kondisi pesawat, keamanan karena cuaca, aksi terorisme, kondisi landasan, radar dan lain-lain. Jika salah satu komponen ini dinyatakan dalam kondisi ada gangguan, maka dipastikan penerbangan akan ditunda.
- c. Kondisi khusus, terjadi jika bandara keberangkatan dan tujuan dalam status keamanan tingkat tinggi dan harus *steril* selama 2 jam sebelum dan sesudah keberangkatan untuk penerbangan VVIP presiden, sehingga aktifitas penerbangan tertutup selama 2 jam.
- d. Kerusakan sistem *check-in*, penundaan penerbangan disebabkan oleh kerusakan sistem *check-in*, seperti yang terjadi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai beberapa waktu lalu. Kerusakan ini menyebabkan proses *check-in* harus dilakukan manual sehingga memerlukan waktu lebih lama.

Ground Time

Ground Time adalah waktu yang telah ditentukan setiap perusahaan penerbangan selama pesawat berada di darat untuk proses kegiatan penyelesaian kedatangan pesawat dan persiapan keberangkatan pesawat bagi perusahaan penerbangan selama pesawat di darat, bagi Citilink hanya 30 menit waktu *Ground Time* nya.

Upaya meningkatkan *On Time Performance*

Semua kegiatan penanganan darat yang dilakukan oleh petugas *ground handling* mulai dari penanganan penumpang di area terminal, lalu penanganan barang kargo di area cargo, serta penanganan kegiatan operasi di area apron. Semua penanganan memiliki prosedur kegiatan yang berbeda beda, tergantung bagian-bagian kegiatan dibawah masing-masing area penanganannya. Dalam upaya menjalankan kegiatan tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur yang perlu diperhatikan.

1. Prasarana atau peralatan dan fasilitas kerja.
2. Sumber daya manusia/tenaga kerja yang berkompeten dan memiliki kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan teliti.
3. Penggunaan manajemen waktu untuk penyesuaian waktu yang ada agar optimal dalam pelaksanaannya.

Ketiganya harus dilaksanakan atau dijalankan sesuai dengan fungsinya dengan memaksimalkan penggunaannya demi tercapainya *on time performance* dengan memenuhi aspek keselamatan karena ketiganya saling terkait satu sama lain untuk dapat mencapai hal tersebut.

Kesimpulan

1. Presentase *On Time Performance* dari total 349 *flight* yaitu 72%, serta presentase *delay* nya yaitu 28% dari total 349 *flight* tersebut. Dan dari total *delay* 98 *flight* itu, 7 *flight* disebabkan oleh kinerja PT Garuda Angkasa dan 91 disebabkan oleh pihak maskapai. Menunjukkan bahwa kinerja PT Garuda Angkasa dalam menangani penerbangan CITILINK sudah maksimal jika dilihat dari *on time performancenya*.
2. Dalam upaya meningkatkan *On Time Performance* terdapat 3 (tiga) unsur yang perlu diperhatikan yaitu prasarana atau peralatan dan fasilitas kerja, sumber daya manusia/tenaga kerja yang berkompeten dan memiliki kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan teliti, penggunaan manajemen waktu untuk penyesuaian waktu yang ada agar optimal dalam pelaksanaannya.

Daftar Pustaka

- Anonym, <https://www.tiket2.com/blog/ini-3-maskapai-penerbanga-indonesia-dengan-tingkat-otp-terbaik/> diakses pada tanggal 30 Agustus 2016 pukul 08:49.
- Anonim, <https://www.wordpress.com/2011/05/18/on-time-performance/> diakses pada tanggal 30 Agustus 2016 pukul 13:36.
- Atmadjati, Arista. 2013. Manajemen Bandar Udara. Leutikaprio; Yogyakarta.
- Hidayat, Irwan M. 2015. Pengaruh Jumlah Sumber Daya Manusia Terhadap On Time Performance di Bandara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta. Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Marini, Erna. 2009. Analisa Kegiatan Ground Handling Kokapura Avia Terhadap On Time Performance Penerbangan Lion Air Rute Yogyakarta-Surabaya. Yogyakarta.