

# **TINGKAT KETEPATAN WAKTU (ON TIME PERFORMANCE) PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DAN CITILINK DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA**

## **Abstrak**

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh maskapai untuk penggunaannya adalah dalam bentuk ketepatan waktu penerbangan atau sering disebut dengan On Time Performance (OTP). Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat ketepatan waktu dan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat ketepatan waktu di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya khususnya untuk maskapai Garuda Indonesia dan Citilink.

Pengambilan data dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya pada bulan November 2020 menggunakan metode dokumentasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil ketiga metode dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata OTP tahun 2019 di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya pada Maskapai Garuda Indonesia penerbangan GA551 PKY-CGK yaitu 95,48% dan penerbangan GA553 PKY-CGK yaitu 93,89%; sedangkan rata-rata OTP Maskapai Citilink tahun 2019 mencapai 99,28%. Faktor-faktor yang memengaruhi OTP tersebut adalah faktor manajemen maskapai, faktor teknis operasional, dan faktor cuaca. Perlu adanya manajemen operasional dan manajemen sumber daya manusia dari unit operasional maskapai yang dapat membantu tercapainya proses ground time yang benar dan cepat saat mengupayakan quick handling. Unit operasional maskapai juga perlu terus melakukan koordinasi secara berkala dengan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) daerah Palangka Raya agar mendapatkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat untuk kondisi cuaca dalam setiap jadwal penerbangan.

**Kata Kunci :** Citilink, Garuda Indonesia, tingkat ketepatan waktu

## ON TIME PERFORMANCE OF GARUDA INDONESIA AND CITILINK AT TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA AIRPORT

### Abstract

One form of service provided by airlines to its users is in the form of flight timeliness or often referred to as On Time Performance (OTP). Airlines must pay attention to the punctuality factor, because punctuality is one of the important things in service to service users. This study aims to assess the level of timeliness and determine the factors that affect the level of timeliness at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya, especially for Garuda Indonesia and Citilink airlines.

Data collection was carried out at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya in November 2020 using documentation, interviews and literature study methods. The results of the three methods were analyzed descriptively.

The results showed that the average OTP in 2019 at Tjilik Riwut Palangka Raya Airport on the Garuda Indonesia airline GA551 PKY-CGK was 95.48% and flight GA553 PKY-CGK was 93.89%; while the average OTP of Citilink Airlines in 2019 reached 99.28%. The factors affecting the OTP are airline management factors, operational technical factors, and weather factors. It is necessary to have operational management and human resource management from the airline's operational unit that can help achieve a correct and fast ground time process when pursuing quick handling. Airline operational units also need to continue to coordinate regularly with the Palangka Raya Regional Meteorology, Climatology and Geophysics Agency (BMKG) in order to obtain fast, precise, and accurate information on weather conditions in every flight schedule.

**Keywords:** Citilink, Garuda Indonesia, On Time Performance