

INTISARI

ANALISIS KENDALA PETUGAS RAMP HANDLING TERHADAP ON TIME PERFORMANCE PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSUMA JAKARTA PERIODE 01 JANUARI SAMPAI DENGAN 31 MARET 2018.

Ulfa Wulandari¹ dan Aditya Dewantari, S.Pd., M.Pd²

Perkembangan transportasi udara menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi pada saat ini, sehingga tingkat persaingan untuk mendapatkan, pelanggan semakin kuat. Ketepatan waktu jadwal penerbangan merupakan salah satu pelayanan utama yang diterima oleh penumpang. Pelayanan ini menjadi tolak ukur untuk peningkatan daya saing antar maskapai penerbangan. Keberangkatan pesawat udara yang tepat waktu menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala serta cara mengatasi kendala petugas Ramp Handling dalam mencapai On Time Performance maskapai Citilink Indonesia PT. Garuda Angkasa Halim Perdana Kusuma Jakarta sebagai sebuah solusi penanganan kendala petugas Ramp Handling yang cepat, aman, efektif, dan efisien.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif di mana penulis memaparkan kendala dan cara mengatasi kendala yang dihadapi petugas Ramp Handling. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan proses wawancara dengan narasumber dan proses observasi sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, laporan, jurnal, Standar Operating Prosedur (SOP), panduan dan data-data penelitian lain melalui proses kajian pustaka. Analisis data yang digunakan yaitu penelitian kualitatif yang hanya menggambarkan dalam penulisannya tidak menggunakan angka maupun perhitungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) kendala yang dihadapi petugas Ramp Handling yaitu dengan menggunakan Delay Code 31 (ketidakakurat dokumentasi pesawat) terjadi sebanyak sekali keterlambatan pesawat, sedangkan Delay Code 36 (masalah keterlambatan bahan bakar) terjadi keterlambatan pesawat sebanyak 13x

Kata kunci : Penelitian deskriptif kualitatif, petugas Ramp Handling terhadap On Time Performance

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Tugas Akhir, STTKD Yogyakarta