

Analisis Kinerja Petugas *Boarding Gate* Pada PT Kokapura Dalam Mencapai *On Time Performance* (OTP) Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dewi Safitri

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Kifni Yudianto

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 190809353@students.sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : 190809353@students.sttkd.ac.id

Abstract. *On Time Performance is very important for the image of an airline company. The performance of boarding gate officers is one of main factors in creating On Time Performance during the brading process it is also necessary to have quality human resource support god service to passangers. Gate officers must be careful and coordinae with other staff in carrying out boarding. Analysis of the performance of gate officers in achieving an On Time Performance flight based on performance indicators.*

To analyze the data in this study using descriptive qualitative methods. Reserch data collection was carried out by means of interviews, observation, documentation and literature studies in the boarding gate work unit area of PT Kokapura Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang.

The result of this study are the performance of boarding gate officers who are quite good at providing boarding services to passanger. Boarding gate officers carry out boarding activities in accordance with the Standart Operational Procedure (SOP) that applies to each airline handled by PT Kokapura Ahmad Yani. The obstacle experienced by gate officers was the lack of information regarding flight delays, however, gate officers were able to overcome these obstacles bycoordinating and updating every 10 minutes with operational staff regarding the condition of the aircraft to be boarded.

Keywords : *On Time Performance, Performance, Boarding Gate Officers*

Abstak. *On Time Performance sangat penting bagi citra suatu perusahaan penerbangan. Kinerja petugas boarding gate menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan ketepatan waktu penerbangan selama proses boarding berlangsung. Diperlukan juga kualitas sumber daya manusia yang mendukung untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada penumpang. Petugas gate harus teliti dan berkordinasi dengan staff lain dalam pelaksanaan boarding. Analisis kinerja petugas boarding gate ini akan membahas bagaimana kinerja petugas gate dalam mencapai suatu ketepatan waktu penerbangan berdasarkan indikator kinerja.*

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur di area unit kerja boarding gate PT Kokapura Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hasil dari penelitian ini adalah kinerja petugas boarding gate yang sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan boarding kepada penumpang. Petugas boarding gate melaksanakan kegiatan boarding sudah sesuai dengna SOP yang berlaku pada setiap maskapai yang ditangani oleh PT Kokapura Ahmad Yani. Kendala yang dialami oleh petugas gate adalah kurangnya informasi mengenai keterlambatan pesawat, namun petugas gate mampu mengatasi kendala tersebut dengan cara melakukan koordinasi dan update setiap 10 menit dengan staff operasional terkait keadaan

LATAR BELAKANG

Angkutan udara merupakan salah satu jenis angkutan umum yang mampu untuk menghubungkan antara berbagai daerah yang terisolasi melalui lautan atau jarak yang jauh. Transportasi udara yang mengalami peningkatan setiap tahunnya menandakan bahwa industri penerbangan di Indonesia ini terus berkembang. Sumber Daya Manusia SDM memainkan peran penting dalam menentukan kemajuan suatu organisasi. Untuk membuat kemajuan, diperlukan Sumber Daya Manusia SDM yang hebat dan lengkap. Perspektif individu yang dapat bekerja pada sifat Sumber Daya Manusia SDM dan memengaruhi eksekusi adalah kapasitas individu, pemenuhan pekerjaan, dan tanggung jawab pekerjaan hierarkis. Kepraktisan penerbangan *On Time Performance* (OTP) merupakan salah satu hasil pokok suatu organisasi penyelenggaraan angkutan udara yang akan menjunjung tinggi atau memuliakan nama penyelenggara angkutan udara atau memiliki reputasi yang baik di kalangan pelanggan penyelenggara angkutan udara. Salah satu jenis administrasi yang diberikan melalui pesawat *On Time Performance* (OTP).

KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan bahwa estimasi pameran atau ujian eksekusi adalah sebuah siklus di mana seseorang menilai perilaku kerja yang representatif dengan memperkirakan dan membandingkannya dengan pedoman yang telah ditentukan sebelumnya, melaporkan hasil dan menyampaikan hasilnya kepada perwakilan.

***On Time Performance* (OTP)**

On Time Performance (OTP) merupakan tindakan yang menunjukkan kapasitas gagasan transportasi untuk hadir tepat waktu sesuai tujuannya. *On Time Performance* (OTP) adalah kondisi dimana waktu lepas landas dan kemunculan sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan sebelumnya

Boarding Gate

Boarding gate area tempat duduk bagi traveler yang akan naik ke pesawat yang telah melalui interaksi registrasi (metode yang melibatkan konfirmasi traveler yang akan datang ke maskapai sebelum naik ke pesawat). Mengisi adalah cara paling umum untuk membawa pelancong ke pesawat. Sebelum masuk ke area *lounge*, pemudik diberikan tiket yang berisi nama pemudik, tanggal penerbangan, waktu loading, nomor area duduk (*entryway*), dan nomor tempat duduk.

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Association Organization*), bandara atau bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan instansi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian.

Ground Handling

Istilah "*ground*" dan "*handling*" membentuk istilah "*ground handling*". *Ground* mengacu pada tanah atau tanah itu sendiri, dalam hal ini bandar udara. Penanganan berasal dari kata "tangan" yang berarti "tangan" atau "pegangan". Penanganan mengacu pada melakukan tugas tertentu dengan kesadaran penuh. Karena penanganan mengacu pada penanganan atau layanan (layanan ke layanan), istilah "Layanan Darat" sering digunakan, dan istilah "Operasi Darat" terkadang juga digunakan. Sederhananya, "Penanganan Darat" atau "Administrasi Operasi Darat" mengacu pada pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penanganan selubung pesawat, perawatan penumpang di terminal dan kargo, dan pos di area kargo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pemeriksaan yang subyektif mengharapkan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang masalah manusia dan sosial, karena menguraikan bagaimana para ilmuwan subjek mendapatkan kepentingan dari elemen lingkungan mereka dan bagaimana implikasi ini memengaruhi cara mereka berperilaku. Data penelitian dikumpulkan melalui proses observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Petugas *Boarding Gate* PT Kokapura dalam Mencapai *On Time Performance* (OTP) di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang akan dijelaskan pemaparan hasil observasi dan wawancara oleh petugas pasasi PT Kokapura Ahmad Yani Semarang yaitu pada unit *boarding gate*.

Terdapat kendala yang menjadi hambatan bagi petugas *boarding gate* PT Kokapura Ahmad Yani Semarang dalam melakukan *boarding* penumpang yaitu ketika petugas *boarding gate* telat mendapatkan informasi dari petugas *operational* terkait keterangan keterlambatan pesawat.

Dalam mengatasi hal tersebut petugas *boarding gate* senantiasa meningkatkan kedisiplinan petugasnya. Petugas melakukan pengecekan terhadap peralatan yang akan dipakai untuk *boarding*, seperti monitor yang akan dipakai untuk input data penumpang ke sistem harus dalam keadaan stabil atau tidak *error*, alat komunikasi baik *handphone* maupun *handy talky* harus selalu *stand by*.

1. Kinerja Petugas *Boarding Gate* PT Kokapura dalam Mencapai *On Time Performance*

Kinerja petugas *boarding gate* dalam pelayanan penumpang sudah baik, petugas *boarding gate* selalu mengantisipasi sebelum terjadi keterlambatan penerbangan karena petugas *boarding gate* kekurangan personil. Petugas *boarding gate* meminta bantuan kepada petugas *check-in* untuk bisa membantu petugas di *boarding gate*.

Untuk mengetahui kinerja petugas *boarding gate*, terdapat beberapa indikator kinerja yang digunakan peneliti sebagai alat ukur suatu kinerja seperti pada kualitas kinerja petugas *boarding gate*. Berdasarkan pengolahan data dari penelitian ini, kualitas kinerja petugas *boarding gate* dapat ditingkatkan melalui sumber daya manusianya.

Dalam kegiatan *boarding*, yang pertama kali petugas *boarding gate* lakukan adalah mempersiapkan peralatan *boarding* seperti radio HT, *Actual Passanger on Board* (APB), *label tag* bagasi, *passanger manifest*, *local announcement*, *general announcement*, surat pernyataan UM, WCHR, PM, INF dan *logbook*. Sebelum melakukan *boarding*, petugas *gate* akan melakukan koordinasi kepada *staff operation* untuk memastikan parkir serta registrasi pesawat yang akan dinaiki.

2. Kendala yang Dihadapi Petugas *Boarding Gate* dalam Mencapai *On Time Performance*

Dalam mencapai *on time performance* suatu penerbangan, pastinya terjadi kendala, kendala yang utama yang sering terjadi adalah petugas terlambat mendapatkan informasi keterlambatan pesawat. Petugas juga sering mendapatkan informasi yang tidak akurat, sehingga petugas tidak dapat menyampaikan kepada penumpang dengan baik. Kendala selanjutnya adalah dari petugas yang kurang teliti ketika merobek *boarding pass* penumpang, seringkali salah robek yang menyebabkan terjadinya *delay* sehingga mengurangi performa waktu dalam mencapai *on time performance*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja petugas *boarding gate* sudah cukup baik dalam melayani penumpang. Petugas *boarding gate* juga selalu mengantisipasi sebelum terjadi keterlambatan penerbangan karena petugas *boarding gate* kekurangan personil namun petugas mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan SOP yang diberikan dari maskapai yang ditangani oleh PT Kokapura.

Kendala pada unit *boarding gate* PT Kokapura Ahmad Yani Semarang adalah kurangnya informasi yang akurat mengenai keterlambatan penerbangan yang membuat petugas kesulitan menjelaskan alasan keterlambatan kepada penumpang.

Saran

Saran bagi PT Kokapura Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang agar dapat menambah personal pada unit *boarding gate* dikarenakan penerbangan sudah kembali normal. Untuk setiap petugas diharapkan mampu meningkatkan kinerja dan mampu bekerja sama antar *staff* yang lain.

DAFTAR REFERENSI

- Anne Dharasta, Y.S.M., dan Turnando, Anton (2016). (Jurnal *Ground Handling* Dirgantara Vol. 3, No. 1, Juli 2016)
- Fitria Sari, S. A. 2018. *On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi) Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Aditsujipto Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Minat Khusus Bisnis Internasional Malang Universitas Brawijaya. Malang
- Fitria Sari, S. A. 2018. *On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi) Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Aditsujipto Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Minat Khusus Bisnis Internasional Malang Universitas Brawijaya. Malang
- Rahmawati, Qonitah (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rahman Saleh Malang. (Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol.2, No.3, November 2022)
- Setiawan, Bambang. *SOP (Standar Operasi Penerbangan) Ground Handling bandara International Achmad Yani, Semarang*