

## **Analisis Optimasi *Ground Time* Pesawat Citilink A320 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas *On Time Performance* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Husein Internasional Sastranegara Bandung**

**Yopi Muhamad Sofyan<sup>1</sup> Adipura Danang Maulana<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,<sup>1,2</sup> Indonesia

Email: -

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa rata-rata *Ground Time* pesawat Citilink A320 pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dan Upaya apa saja yang dilakukan pihak PT.Gapura Angkasa dalam meningkatkan kualitas *On Time Performance* (OTP) pada Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Hasil penelitian ini didapatkan dari hasil rata – rata perhitungan *Ground Time* , Batas Kontrol Bawah (BKB), Bats Kontrol Atas (BKA), dan Garis Sentral (CL). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif berdasarkan permasalahan yang ada, sumber data diambil langsung dari PT.Gapura Angkasa, Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, yang berupa dokumen dan arsip yang sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah Hasil Rata-rata waktu *Ground time* dalam waktu 3 bulan (Juni-Agustus 2022) adalah 86 menit. Rata-rata waktu *Ground time* tercepat terjadi pada bulan Agustus dan dengan rata-rata waktu 28 menit. Rata-rata waktu *Ground time* paling lama terjadi pada bulan Juni-Juli dengan rata-rata waktu *Ground time* 29 menit. Upaya yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Citilink dalam meningkatkan kinerja *On Time Performance* (OTP) antara lain melakukan quick handling atau penanganan dengan cepat ketika adanya potensi keterlambatan pesawat, dikeluarkannya *Technical Delay Aircraft Maintenance* (TDAM) sebagai upaya preventif keterlambatan yang terjadi dikarenakan faktor teknik, melakukan strategi penentuan jam terbang pesawat, dan dukungan dari man power untuk melakukan fungsi pekerjaannya dengan tepat waktu. Kasus delay yang terjadi diakibatkan oleh tiga masalah yaitu: *Late Arrival*, Teknis, dan *Air Traffic Controller* (ATC). Kemudian hasil didalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa maskapai penerbangan Citilink memiliki *Key Performance Indicator* berupa target pencapaian *on time performance* (OTP) yang diukur dalam bentuk persentase selama periode satu bulan, yaitu sebesar 92%.

**Kata Kunci:** *On Time Performance*, *Ground Time*, *Key Performance Indikator*, Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

### **Abstract**

*This study aims to determine the average Ground Time of Citilink A320 aircraft at Bandung Husein Sastranegara International Airport and what efforts are made by PT. Gapura Angkasa in improving the quality of On Time Performance (OTP) at Husein Sastranegara International Airport Bandung. The results of this study were obtained from the average calculation results of Ground Time, Lower Control Limit (BKB), Upper Control Bats (BKA), and Central Line (CL). This study uses qualitative research based on existing problems, the data source is taken directly from PT. Gapura Angkasa, Husein Sastranegara International Airport Bandung, in the form of documents and archives that are in accordance with the formulation of the problem in this study. Based on the research that has been done, the conclusion obtained from this research is that the average ground time within 3 months (June-August 2022) is 86 minutes. The fastest average Ground time occurred in August and with an average time of 28 minutes. The longest average Ground time occurs in June-July with an average Ground time of 29 minutes. Efforts made by Citilink airlines to improve On Time Performance (OTP) performance include quick handling or handling quickly when there is a potential for aircraft delays, issuing Technical Delay Aircraft Maintenance (TDAM) as an effort to prevent delays that occur due to technical factors, conducting strategy for determining*

aircraft flight hours, and support from man power to carry out their work functions on time. The case of delay that occurs is caused by three problems, namely: Late Arrival, Technical, and Air Traffic Controller (ATC). Then the results in this study can show that Citilink airlines have Key Performance Indicators in the form of on time performance (OTP) achievement targets which are measured in percentage terms over a one month period, which is 92%.

**Keywords:** On Time Performance, Ground Time, Key Performance Indicator, Husein Sastranegara International Airport Bandung



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini banyak moda transportasi yang dapat dipilih oleh publik untuk mempermudah perjalanan jarak jauh diantaranya yaitu moda transportasi darat, laut, dan udara. Berbagai jenis moda transportasi pada saat ini sangat membantu dalam berbagai kegiatan masyarakat yang semakin hari semakin padat dengan berbagai pekerjaan dan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Adanya alat transportasi udara sangat membantu masyarakat dalam mempermudah dan menghemat waktu, karena transportasi udara merupakan salah satu sarana penghubung yang mempunyai keunggulan transportasi yang cepat serta efisien dalam ketepatan waktu dan berteknologi modern dibandingkan dengan sarana transportasi penghubung lainnya untuk memberikan suatu keamanan dan kenyamanan terhadap penumpang (Lia, 2016).

Menurut Adisasmita (2012) pengelolaan bandar udara sendiri merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan baik dalam kelayakan fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bandar udara tersebut. Dalam memberikan pelayanan di bandar udara setiap maskapai bekerja sama dengan suatu perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling*, seperti PT.Gapura Angkasa yang menangani maskapai Garuda Indonesia dan Citilink. PT.Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan *ground handling* yang melayani jasa penumpang dan bongkar muat barang yang beroperasi di Indonesia. Kantor pusat PT.Gapura Angkasa berpusat di Jakarta. PT.Gapura Angkasa adalah perusahaan *ground handling* hasil sinergi antara PT.Angkasa Pura II, Angkasa Pura I dan PT.Garuda Indonesia yang bergerak dibidang pelayanan *ground handling* dan pergudangan. Pada awalnya PT.Garuda Indonesia selaku *airlines* melaksanakan kegiatan *ground handling* untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (*safety*), kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*punctuality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) maka PT.Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyerahkan kegiatan pelaksanaan *ground handling* untuk semua pesawat yang dimilikinya dan bisa berkonsentrasi pada operasional pesawat (Nur Makkie & Komarani, 2016).

*Ground handling* merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari dunia penerbangan, hal ini terjadi dikarenakan selama pesawat berada di darat perlu adanya penanganan yang di berikan supaya dapat meminimalisasi waktu dan melaksanakan kegiatan di darat dengan aman dan efisien. *Ground handling* sangat menentukan keberhasilan suatu pesawat bisa dilayani selama jangka waktu yang telah ditetapkan sebagai acuan standar waktu pelayanan, yaitu standar waktu yang ditetapkan oleh *International Air Transport Association* (IATA). Secara teknis operasional, aktivitas *ground handling* dimulai pada saat pesawat mendarat menuju tempat parkir pesawat (*parking stand*), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjil (*block-on*), garbarata (*aviobridge*) sudah menempel di pintu

pesawat, dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*), maka pada saat staf yang berada di darat sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan, begitu juga sebaliknya kegiatan pekerjaan staf darat berakhir ketika pintu pesawat ditutup, mesin pesawat dihidupkan, dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block-off*). Bila dikaitkan dengan volume kesibukan penerbangan, maka kesibukan kegiatan peralatan di parkir pesawat (*apron*) lebih tinggi intensitas kegiatannya. Kegiatan tersebut antara lain pengaturan terhadap penumpang yang akan berangkat maupun penumpang yang datang, bongkar muat barang dan pengisian bahan bakar (Adisasmita 2012).

*Ground time* adalah waktu yang digunakan pesawat selama berada di apron selama proses *ramp service*, yang dimulai dari *block on* sampai *block off* (Nur Makkie & Komarani, 2016). Standar waktu *ground time* yang diberikan oleh *International Air Transport Association* (IATA) untuk pesawat *narrow body* adalah 40 menit, pesawat *wide body* selama 60 menit, dan pesawat dengan menggunakan propeller selama 30 menit, sedangkan standar waktu *ground time* bagi perusahaan PT.Gapura Angkasa untuk pesawat citilink A320 di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung adalah 35 menit. Adanya standar acuan waktu pelayanan waktu yang ditetapkan membuat perusahaan *ground handling* harus bisa melakukan pekerjaan dalam jangka waktu tersebut dan melaksanakan seluruh kegiatan dengan baik dan teliti, agar keamanan penerbangan maupun *on time performance* suatu penerbangan dapat terwujud. Jika pihak *ground handling* mengalami keterlambatan dalam penanganan pesawat saat di darat, maka akan terjadi keterlambatan suatu penerbangan atau biasa disebut dengan *delay*. Berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, diketahui jumlah keterlambatan penerbangan karena faktor cuaca di Bandar Udara Husein Sastranegara.

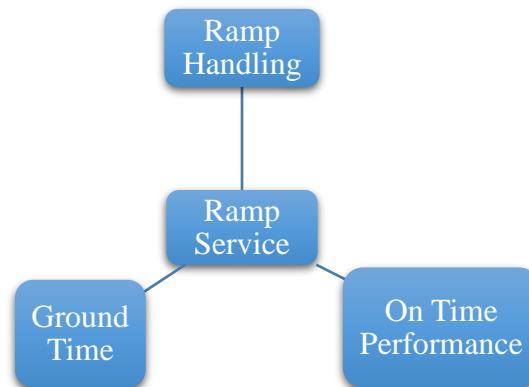
Maka dari itu dalam suatu penerbangan salah satu hal yang sangat diperlukan dalam penanganan pesawat ketika berada di area apron adalah *ground time*. *Ground time* merupakan salah satu hal yang sangat diperlukan dalam sebuah penanganan pesawat di area apron dimulai pada saat pesawat *block on* hingga *block off*. Setiap perusahaan penerbangan memiliki kebijakan tersendiri dalam menentukan waktu *ground time*, adapun halnya dalam menentukan waktu *ground time* pesawat di area apron berdasarkan pada spesifikasi body pesawat. *Ground time* pesawat memiliki peranan penting dalam memastikan *safety*, *security*, dan *on time performance* (OTP). *On time performance* (OTP) bisa disebut juga dengan ketepatan waktu penerbangan, baik itu disaat keberangkatan maupun kedatangan pesawat (Nur Makkie & Komarani, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan Danil Mestina Putra (2019) tentang Analisis *Ground Time* Tipe Pesawat Boeing 737-800 Dan Airbus A320 Guna Mendukung *On Time Performance* Pesawat Pada PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Minangkabau. Dari hasil penelitian diperoleh waktu *ground time* Boeing 737-800 selama 49,30 menit dan Airbus A320 selama 47,27 menit dari standar waktu yang diberikan oleh *International Air Transport Association* (IATA) untuk pesawat *narrow body* selama 40 menit, ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal untuk mencapai *on time performance* (OTP).

Pada saat peneliti melakukan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, pernah terdapat permasalahan yang terjadi ketika pesawat sedang berada di area apron mengalami kendala teknis, yang mengakibatkan tidak tercapainya *on time performance*, sehingga para penumpang harus mengalami keterlambatan waktu dari jadwal penerbangan yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu penerbangan merupakan hal yang sangat penting bagi para penumpang, jika pesawat udara tidak di perhatikan dalam faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pesawat, hal ini dapat berpengaruh pada kenyamanan penumpang dikarenakan pesawat tersebut mengalami *delay* dalam aktivitas

pelayanan operasional pesawat udara didarat kurang optimal ataupun kendala teknis dari pesawat. Berdasarkan latar belakang inilah, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Optimasi *Ground Time* Pesawat Citilink A320 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas *On Time Performance* Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung”.

## Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dalam menganalisis optimasi *ground time* untuk mencapai *on time performance* pada pesawat Citilink A320 di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Dibutuhkan kinerja petugas *ramp handling* yang dimana pelayanan aktivitasnya dilaksanakan oleh *ramp service* dengan unit kerja *Ramp Dispatcher, Ground Engineer, Ground Support Equipment, Porter Service, Personil Cleaning, Fueling Officer, Catering Service, dan Security Service*. *Ground time* terhitung sejak pesawat *block on* sampai dengan *block off*, masing-masing kegiatan dalam menangani pesawat selama di darat sudah diatur dalam standar waktu *ground time*, apabila kegiatan tersebut berjalan dengan lancar dalam suatu penerbangan, maka kondisi tersebut dapat dikatakan *on time performance*.

## METODE PENELITIAN

Menurut Silaen (2018) desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dengan menggunakan macam-macam metode, sumber data, dan lain-lain yang mengandalkan suatu kemampuan atau pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif berdasarkan permasalahan yang ada, sumber data diambil langsung dari PT.Gapura Angkasa, Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, yang berupa dokumen dan arsip yang sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, menurut Sugiyono (2019) disebutkan bahwa:

1. Data Primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara dan observasi. Wawancara akan dilakukan dengan koordinator



*operation*, dan petugas *ramp handling* serta kegiatan observasi yang dilakukan di area apron dan *operation*.

2. Data Sekunder. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Yaitu berupa data *ground time*, data penyebab *delay*, *ramp activity checklist*, *fuel order*, *manifest* penumpang, *flight plan*, laporan cuaca, dan dokumentasi foto penelitian.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2019) merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lebih lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Sedangkan menurut Arikunto dalam edisi sebelumnya yaitu instrumen merupakan alat pada waktu penelitian yang menggunakan suatu metode. Instrumen penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait dengan rumusan masalah yang diteliti. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah penelitian sendiri di bantu dan didukung oleh instrumen lainnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil Penelitian *Ground Time*

Data *Operation* berisi mengenai *Operation*, *flight number*, *origin* dan *destination* pesawat, *type of aircraft*, *parking stand*, penggunaan *Runway*, serta *Block On* dan *Block Off* pesawat. Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu data *Block On* dan *Block Off* pesawat. *Block On* adalah waktu pada saat roda pesawat sudah diganjal. Sedangkan *Block Off* adalah waktu pada saat ganjal roda pesawat sudah dibuka. Untuk mencari waktu lamanya *Ground time* dilakukan dengan cara menghitung selisih antara *Block On* dengan *Block Off*. Setelah didapatkan waktu *Ground time* kemudian diambil rata-ratanya setiap harinya. Upaya Maskapai Citilink dalam Meningkatkan Kinerja *On Time Performance* (OTP).

Tiga upaya yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Citilink untuk mencapai kinerja *On Time Performance* (OTP). Upaya-upaya tersebut antara lain:

1. Melakukan *Quick Handling* (Penanganan Dengan Cepat).

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 tempattujuan, ada yang dinamakan *standard ground time*, yaitu standar waktu untuk melakukan pelayanan didarat. *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.

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. 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.

Penumpang yang mengalami keterlambatan yang terjadi akibat faktor manajemen

*airline* akan mendapatkan ganti rugi berupa kompensasi yang sudah diatur mekanismenya oleh Pemerintah melalui regulasi PM 89 Tahun 2015. Kompensasi yang sudah ditetapkan berdasarkan PM 89 Tahun 2015 sudah sesuai dengan yang diterapkan oleh Citilink apabila keterlambatan yang terjadi disebabkan oleh faktor manajemen *airline*. Faktor manajemen *airline* tersebut meliputi faktor Teknis, faktor *Air Traffic Control (ATC)* dan faktor Late Arrival.

## 2. Adanya *Technical Delay Aircraft Maintenance (TDAM)*

Unit teknik dari maskapai penerbangan Citilink mengupayakan untuk mengurangi probabilitas terjadinya keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor teknik. *Unit Technical Operation*. Kebijakan tersebut membahas mengenai analisa penyebab keterlambatan (*delay*) yang disebabkan oleh faktor teknik serta tindakan pencegahannya. TDAM ini bertujuan untuk mengantisipasi faktor penyebab keterlambatan (*delay*) tidak terjadi berulang. Upaya preventif yang dilakukan menyesuaikan kondisi keterlambatan (*delay*) yang terjadi. Upaya tersebut seperti menambahkan pemeriksaan pemeliharaan pesawat secara berkala untuk memastikan kondisi mesin pesawat dalam keadaan yang baik. Kemudian menganalisa kebutuhan *spare*, ada kemungkinan keterlambatan (*delay*) yang terjadi dikarenakan kekurangan *spare*, apabila dibutuhkan dapat melakukan penambahan *spare* namun tetap menyesuaikan dengan biaya anggaran yang telah ditetapkan. Selanjutnya keterlambatan (*delay*) yang terjadi karena miskordinasi, maka selanjutnya akan dilakukan tindakan perbaikan supaya membentuk koordinasi tim yang lebih baik lagi. TDAM dapat memberikan rekomendasi terhadap tindakan pencegahan maupun perbaikan terkait hal-hal keterlambatan (*delay*) karena faktor teknik, yaitu dengan mengulas permasalahannya terlebih dahulu sebelum mengeksekusi upaya yang akan dilakukan, dan tetap mengadakan inspeksi secara berkala. Upaya tersebut tentunya dapat mendukung tercapainya *On Time Performance* karena pihak Citilink senantiasa melakukan upaya pencegahan dan tindakan korektif pada permasalahan keterlambatan (*delay*) yang ada.

## 3. Dukungan *Man Power* Untuk Tepat Waktu

*On Time Performance (OTP)* didukung oleh proses yang cukup panjang, karena *On Time Performance (OTP)* merupakan salah satu produk yang patut dikelola dan unggul di mata konsumen. 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 *On Time Performance (OTP)*.

## Pembahasan

Rata-rata waktu *ground time* pesawat Citilink pada bulan Juni adalah 29 menit, maka waktu *ground time* pesawat Citilink Bulan Juni mencapai *on time performance*. Rata-rata waktu *ground time* pesawat Citilink pada Bulan Juli adalah 29 menit, maka waktu *ground time* pesawat Citilink bulan Juli mencapai *on time performance*. Rata-rata waktu *ground time* pesawat Citilink pada Bulan Agustus adalah 28 menit, maka waktu *ground time* pesawat Citilink Bulan Agustus mencapai *on time performance*. Setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus rata-rata, maka rata-rata waktu *ground time* pesawat Citilink periode bulan Juni-Agustus 2022 adalah 29 menit. Jika dibandingkan dengan *on time performance (OTP)* Citilink sebesar 30 menit maka untuk periode pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2022 Pesawat Citilink mencapai *on time performance*.

Pengelolaan kinerja dalam suatu perusahaan sangatlah penting terutama kinerja tepat waktu atau *on time performance* (OTP) dalam perusahaan penerbangan. Salah satu persyaratan dasar yang harus dipenuhi dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah adanya indikator kinerja (*Key Performance Indicator*) yang terukur secara kualitatif dan jelas batas waktunya. Menurut hasil didalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa maskapai penerbangan Citilink memiliki *Key Performance Indicator* berupa target pencapaian *on time performance* (OTP) yang diukur dalam bentuk persentase selama periode satu bulan, yaitu sebesar 92%. Menurut Francis et al. (2005) dalam Manurung (2010:144) mengemukakan hasil temuan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja operasi perusahaan penerbangan, yaitu:

1. *Punctuality / on time performance per operation* (OTP), yaitu mengukur kinerja ketepatan waktu keberangkatan penerbangan dengan jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan.
2. *Load Factor per flight*, yaitu mengukur jumlah persentase jumlah *seat* yang terjual dengan jumlah *seat* yang tersedia untuk setiap penerbangan.
3. *Daily aircraft utilization (hours)*, yaitu mengukur rata-rata jumlah jam pesawat beroperasi atau digunakan untuk setiap hari atau tahunan.
4. *Revenue passenger kilometers*, yaitu mengukur perbandingan jumlah biaya yang dikeluarkan dalam operasi dan jumlah pembayaran oleh penumpang pada setiap penerbangan.
5. *Available seat kilometers*, yaitu mengukur jumlah kursi yang siap untuk dijual untuk setiap penerbangan berdasarkan jarak tujuan penerbangan.

Berdasarkan indikator kinerja operasi tampak bahwa indikator *on time performance* (OTP) digunakan sebagai indikator utama untuk mengukur kinerja ketepatan waktu seluruh perusahaan penerbangan di dunia. Teori tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada pihak maskapai penerbangan Citilink bahwa profesionalisme suatu maskapai penerbangan dapat ditunjukkan melalui angka dalam kinerja *on time performance* (OTP) angka tersebut tentunya dapat dicapai beberapa upaya yang telah dilakukan oleh maskapai penerbangan Citilink untuk mencapai *on time performance* (OTP) serta mengurangi probabilitas keterlambatan waktu penerbangan.

## KESIMPULAN

Rata-rata waktu *Ground time* dalam waktu 3 bulan (Juni-Agustus 2022) adalah 86 menit. Rata-rata waktu *Ground time* tercepat terjadi pada bulan Agustus dan dengan rata-rata waktu 28 menit. Rata-rata waktu *Ground time* paling lama terjadi pada bulan Juni-Juli dengan rata-rata waktu *Ground time* 29 menit. Upaya yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Citilink dalam meningkatkan kinerja *On Time Performance* (OTP) antara lain melakukan *quick handling* atau penanganan dengan cepat ketika adanya potensi keterlambatan pesawat, dikeluarkannya *Technical Delay Aircraft Maintenance* (TDAM) sebagai upaya preventif keterlambatan yang terjadi dikarenakan faktor teknik, melakukan strategi penentuan jam terbang pesawat, dan dukungan dari *man power* untuk melakukan fungsi pekerjaannya dengan tepat waktu. OTP atau *on time performance* adalah salah satu penilaian kualitas pelayanan ground handling bagi PT. Garuda Indonesia untuk dapat mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Termasuk pada maskapai Citilink sebagai salah satu maskapai yang pelayanan pelanggannya dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Jika OTP satu penerbangan tidak tercapai artinya terjadi *delay*. Dan jika *delay* terjadi tentunya akan berdampak pada dimensi keandalan sebagai ukuran kualitas jasa yang diharapkan pelanggan mengalami penurunan, karena pelanggan akan merasa tidak nyaman dengan penerbangan yang akan dilakukannya. Kasus *delay* yang terjadi diakibatkan oleh tiga masalah yaitu: *Late Arrival*, Teknis, dan *Air Traffic Controller* (ATC).

Dari hasil penelitian tentang rata-rata Ground time pesawat Airbus A320 Bandara Husein Internasional Sastranegara Bandung, diperoleh saran sebagai berikut: Bagi Perusahaan, Bagi perusahaan lebih meningkatkan lagi ketepatan waktu (on time performance) guna menjaga citra perusahaan itu sendiri yaitu dengan cara quick handling yaitu dengan mengoptimalkan ground time, efisien biaya, serta memberikan service yang optimal pada saat Ground Service di Apron. Bagi Peneliti Selanjutnya, Peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, agar diperoleh hasil yang lebih optimal maka disarankan data yang digunakan lebih dari satu sampel lain dari Airbus A320 ataupun dari jenis pesawat seri lainnya. Sehingga akan terlihat jelas perbandingan rata-rata Ground time dari setiap tipe dan jenis pesawatnya yang dapat digunakan sebagai acuan perbandingan. Bagi pihak penyedia jasa ground handling, PT. Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Husein Internasional Sastranegara Bandung agar dapat menempatkan sumber daya manusia (karyawan) sesuai dengan kualifikasi tugas yang dibebankan agar dapat melayani pelanggan dalam hal ini penumpang maskapai Citilink dengan sebaik mungkin. Berusaha memenuhi tanggung jawab yang tertuang dalam SLA (Service Level Agreement). Bagi pihak maskapai Citilink, Agar dapat menyusun struktur organisasi yang sesuai dengan tugas masing-masing agar tidak terjadi ketimpangan dalam memenuhi tanggung jawabnya, kemudian melakukan pengawasan dan peningkatan agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat sesuai dengan harapan penumpang. Mempertahankan kualitas jasa pelayanan yang sesuai standar penerbangan internasional. Dan mengupayakan koordinasi dengan pihak ground handling dan bandara agar dapat meminimalisir terjadinya *delay* pada setiap penerbangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2012. *Penerbangan dan Bandar Udara*. Yogyakarta Graha Ilmu
- Anggraini, L. F. (2016). *Analisis Waktu Kinerja Ground Support Equipment Gapura Angkasa Dalam Aktivitas Operasional Di Darat Pada Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Lombok Praya*. JURNAL, 3(2), 22-30.
- Angkasa Pura 2. 2018. Relasi Bisnis Bandara Kami. *Bandar Internasional Husein Sastranegara*. Diakses dari <https://angkasapura2.co.id>
- Gapura. 2016. Gapura Airport Service. *Tentang Kami*. Diakses dari: <http://www.gapura.id>.
- Heizer Jay dan Render, Barry. (2017). *Manajemen Operasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- International air transportation association (IATA). 2014. *Airline Cost Conference Geneva* .
- Kusuma, N. M. P. (2016). *Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. JURNAL, 3(1), 5-13.
- Prayoga, Dandy. 2020. *Analisis Rata Rata Ground Time Pesawat Garuda Untuk Mencapai On Time Performance Di Unit Operation Di Bandara International Supadio Pontianak*. Tugas Akhir : STTKD
- Putra, Danil Mestina. 2020. *Analisis Ground Time Tipe Pesawat Boeing 737-800 Dan Airbus A320 Guna Mendukung On Time Performance Pesawat Pada Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Minangkabau*. Skripsi : STTA
- Rofifah, N. A., & Edriana, P. (2019). *Upaya Maskapai Penerbangan Dalam Meningkatkan Kinerja On Time Performance (OTP)*. JURNAL, 72(1), 3-5.
- Silaen, Sofar., 2018., *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, In Media, Bandung
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



- T, A., & Mutia, K. (2016). *Evaluasi On-Time Performance Pada Maskapai Tiger Airways Rute Surabaya-Singapura Dengan Menggunakan Diagram Kontrol, Diagram Pareto, Dan Diagram Sebab-Akibat*. JURNAL, 3(3), 334-346.
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta : indeks
- Yedi, D., Shinta, D. L., & Anisa, N. (2019). *Weather Analysis of Flight Delays at Husein Sastranegara Airport*. JURNAL, 4(90).