

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN *ON TIME PERFORMANCE* (OTP) DI MASKAPAI XIAMEN AIR (MF892) PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR

Luh Putri Mas Mirayani<sup>1,\*</sup>, I Gusti Ayu Ratih Permata Dewi<sup>2</sup>, Ni Luh Gede  
Dahlia Prilistika<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Warmadewa, Bali, 80239, Indonesia

\*Email: [putrimasmirayani@unmas.ac.id](mailto:putrimasmirayani@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

PT Gapura Angkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia jasa *Ground Handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, dengan lini bisnis meliputi kargo dan pergudangan, penanganan penumpang dan bagasi serta operasi penerbangan dan servis pesawat. Lini pada kegiatan ini yaitu di bagian penanganan penumpang khususnya di maskapai Xiamen Airlines, dan Adapun permasalahan yang ditemukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat pada PT Gapura Angkasa unit Xiamen Airlines yaitu kurang maksimalnya pelaksanaan standar operasional prosedur yang mengakibatkan lemahnya *On Time Performance* (OTP) di operasional. Dalam pelaksanaan kegiatan ini metode yang digunakan adalah metode observasi, perencanaan program, pelaksanaan program, dokumentasi, evaluasi, dan penyusunan laporan. Permasalahan dapat diatasi dengan beberapa solusi yaitu pemahaman standar operasional prosedur, pelatihan mengenai standar operasional prosedur dan praktik langsung mengenai standar operasional prosedur dalam upaya meningkatkan *On Time Performance* (OTP). Adapun hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini sudah berjalan dengan baik dan lancar, serta sesuai dengan program kerja yang sudah direncanakan dengan realisasi 100%.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur (SOP), *On Time Performance* (OTP).

### ANALISIS SITUASI

Pesawat udara merupakan suatu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Kebutuhan manusia sekarang pun sudah merujuk pada penggunaan pesawat udara, yang dapat beroperasi dalam jangka waktu yang singkat dan mampu mengantar ke tempat tujuan secara cepat dan efektif. Semakin banyak maskapai penerbangan, semakin ketat persaingan antarmaskapai. Untuk itu setiap maskapai harus selalu meningkatkan pelayanan penumpang, baik di darat maupun di dalam pesawat udara, dan pelayanan operasional, seperti penjadwalan yang baik, untuk meminimalkan keterlambatan dan waktu pesawat udara berada di darat

Ketepatan waktu atau *on time performance* sudah menjadi tolak ukur kepercayaan pemakai jasa untuk menentukan pilihan dalam melakukan perjalanan. *On time performance* adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Karena suatu pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara, semakin lama pesawat udara

berada di udara, semakin banyak keuntungan yang akan diperoleh oleh maskapai penerbangan. Oleh karena itu ketepatan waktu penerbangan atau *on time performance* sangat diperhitungkan oleh maskapai penerbangan

Setiap penerbangan komersial memiliki jadwal penerbangan. Pesawat udara beroperasi sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan tersebut. Jadwal penerbangan harian pesawat udara atau biasa disebut *minute schedule* merupakan waktu yang telah dijadwalkan bagi suatu pesawat udara untuk *takeoff* di kota asal dan landing di kota tujuan. Sedangkan *minute actual* merupakan waktu sebenarnya yang dialami pesawat udara pada saat *takeoff* di kota asal dan landing di kota tujuan. Pada saat berangkat dari kota asal, pesawat udara dikatakan mengalami tundaan pada saat keberangkatan bila *minute actual* saat pesawat udara *takeoff* lebih lambat daripada *minute schedule* untuk *takeoff* yang dijadwalkan. Hal yang serupa bila pesawat udara terlambat tiba di kota tujuan. Pesawat udara dikatakan mengalami keterlambatan bila *minute actual* untuk landing lebih lambat daripada *minute schedule* yang dijadwalkan. Walaupun terjadi tundaan keberangkatan maupun keterlambatan kedatangan, tetapi maskapai penerbangan biasanya menetapkan suatu durasi waktu tertentu, misalnya 10 menit, yang masih dapat diterima dan dikatakan *on time*. Jadi bila tundaan keberangkatan atau keterlambatan kedatangan masih lebih kecil daripada waktu yang masih dapat diterima tersebut, layanan pesawat udara masih dinyatakan sebagai *on time*.

Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan, di mana pekerjaan dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Pengertian lain dari prosedur kerja adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan. Maka secara singkat dikatakan bahwa prosedur kerja itu merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Jika suatu penerbangan sesuai dengan *schedule* atau tepat waktu, hal tersebut tidak lain didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan tidak lain didukung juga dengan adanya standar operasional prosedur (SOP). Karena setiap pekerjaan memiliki ketepatan waktunya masing-masing, jika dari sumber daya manusia (SDM) kurang memperhatikan waktu ini akan mengakibatkan sebuah *irregural (error)*. Semakin meningkatnya *on time performance (OTP)*, ini menandakan bahwa meningkatnya kualitas kinerja sumber daya manusia (SDM) itu sendiri. Secara singkatnya dapat disimpulkan bahwa suatu sumber daya manusia (SDM) jika melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maka akan terciptanya ketepatan waktu yang disebut dengan *on time performance (OTP)*

## **PERUMUSAN MASALAH**

Dari hasil observasi yang dilakukan pada PT Garuda Indonesia khususnya maskapai Xiamen Airlines dimana kurangnya evaluasi dalam mengenai standar operasional prosedur dalam meningkatkan *On Time Performance* (OTP) Maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penerapan standar operasional prosedur dalam maskapai Xiamen Airlines dalam meningkatkan *On Time Performance* (OTP)

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Dalam meningkatkan ketepatan waktu (*on time performance*) pada kegiatan operasional maskapai Xiamen Air dengan nomor penerbangan MF892 tujuan DPS-XMN. Maka solusi yang diberikan dilaksanakan dengan cara:

1. Memberikan pemahaman lebih dalam mengenai standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan *on time performance* (OTP)
2. Memberikan pelatihan terhadap karyawan pada PT Garuda Indonesia yang bertugas pada penerbangan MF892 demi upaya meningkatkan *on time performance* (OTP).
3. Melakukan praktek langsung di operasional terhadap karyawan pada PT Garuda Indonesia yang bertugas pada penerbangan MF892 demi upaya meningkatkan *on time performance* (OTP).

## **METODE PELAKSANAAN**

### **a. Metode Observasi**

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis rencana program yang akan dilakukan di perusahaan. Pada metode ini penulis turun langsung untuk mengamati secara langsung di Lokasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah jumlah karyawan dan tugas pokok karyawan di masing-masing bidang. Mengamati secara langsung kegiatan karyawan di maskapai Xiamen Air pada PT Garuda Indonesia.

### **b. Metode Perencanaan Program**

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi dimana mahasiswa turun langsung pada lingkungan perusahaan serta melakukan konsultasi dengan pihak pimpinan perusahaan dan dosen pembimbing, maka dapat direncanakan suatu program yang diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.

### **c. Metode Pelaksanaan Program**

Dalam pelaksanaan program kegiatan pengabdian kepada masyarakat, program kerja yang telah direncanakan untuk seluruh bidang dilakukan di perusahaan sesuai dengan program kerja dan waktu pelaksanaan yang telah dibuat

**d. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang paling mudah di dalam Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, dalam hal ini dokumentasi sebagai bukti bahwa berjalannya Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Lokasi atau tempat kerja.

**e. Metode Evaluasi**

Pembenahan akhir dan pemantauan pada pelaksanaan tugas yang telah dilaksanakan.

**HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pemahaman yang kurang atas rasa kesadaran dan tanggung jawab terhadap Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang penting dalam mewujudkan *On Time Performance* (OTP) di setiap pekerjaan, hal ini telah berhasil di tingkatkan melalui pelatihan dan sosialisasi. Berikut tabel realisasi capaian program kerja.

1. Memberikan pemahaman lebih dalam mengenai standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan *on time performance* (OTP) : Realisasi 100%
2. Memberikan pelatihan terhadap karyawan pada PT Gapura Angkasa yang bertugas pada penerbangan MF892 demi upaya meningkatkan *on time performance* (OTP). : Realisasi 100%
3. Melakukan praktek langsung di operasional terhadap karyawan pada PT Gapura Angkasa yang bertugas pada penerbangan MF892 demi upaya meningkatkan *on time performance* (OTP). : Realisasi 100%

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu:

1. Pimpinan PT. Gapura Angkasa yang mendukung penuh kegiatan ini.
2. Para karyawan PT. Gapura Angkasa pada maskapai Xiamen Airline yang mendukung penuh kegiatan ini.
3. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruangan yang membuat nyaman dalam melakukan penelitian.

Sedangkan faktor penghambat Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu :

1. Karena mobilitas kerja pegawai yang cukup tinggi dan masing-masing karyawan memiliki tugas masing-masing maka ketika sosialisasi dilakukan ada beberapa pegawai yang tidak mengikuti sosialisasi.

**Partisipasi Pegawai**

**a. Partisipasi Pegawai**

Partisipasi peningkatan kinerja karyawan dalam pemahaman Standar Operasional Prosedur sangat antusias, terlihat dari kehadiran dan tingkat kemauan pegawai dalam pelaksanaan kegiatan.

**b. Partisipasi Pimpinan**

Partisipasi Pimpinan pada PT. Gapura Angkasa dalam hal ini Manajer Operasional sangat tinggi, terlihat dari rasa kepedulian untuk memberikan waktu kepada karyawan untuk melaksanakan kegiatan ini

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari kegiatan peningkatan kinerja karyawan dalam peningkatan *On Time Performance* pada PT. Gapura Angkasa yaitu kemampuan karyawan dalam meningkatkan Standar Operasional Prosedur sudah berhasil di tingkatkan melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan sehingga *On Time Performance* (OTP) menjadi efektif dan efisien. Hal tersebut bisa dilihat dari kelancaran dalam operasional maskapai saat berlangsung.

### Saran

Sebaiknya dengan adanya kegiatan ini karyawan operasional menjadi lebih menyadari pentingnya meningkatkan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan *On Time Performance* (OTP) demi lancarnya kegiatan operasional pada maskapai. Dan sebaiknya pelatihan dilakukan secara berkala agar makin meningkatkan pemahaman karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A.A. Gede & Addin, Syahrial. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. Vol 2, No 3. 181-189
- Arnina. P. et al. (2016). Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP *Standart Operating Procedures*. Depok: Huta Publisher.
- Moonlight, Lady Silk. Rochmawati, Laila. Suhanto, Suhanto & Rifai Moch. (2022). Sistem Informasi *On Time Performance* (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Penerbangan*. 34 (2): 93-104.
- Sari, Syahra Ariesta Fitria. (2018). Analisis Dampak *On Time Performance* (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya. UIN Suska Riau. Standar Operasional Prosedur. Dikutip pada 11 April 2023.