

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV mengenai Analisis Tingkat Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam Proses Cargo Handling sebagai Indikator Kinerja Operasional di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sumber daya manusia (SDM), fasilitas dan peralatan operasional, serta faktor operasional. Dari segi SDM, kompetensi personel dalam memahami SOP, ketelitian kerja, dan koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses operasional cargo handling. Dari segi fasilitas dan peralatan operasional, ketersediaan alat cargo handling, kondisi dan kelayakan peralatan, serta pemeliharaan alat operasional turut memengaruhi efektivitas kegiatan operasional. Selain itu, faktor operasional seperti kapasitas pesawat, kepadatan operasional bandara, waktu cut off cargo, dan kondisi cuaca juga memengaruhi pencapaian SLA perusahaan
2. Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling dapat dilihat melalui kegiatan operasional yang berkaitan dengan ketetapan waktu pengiriman cargo, monitoring operasional, serta pencapaian pada salah satu indikator penilaian SLA yaitu Cargo Onboard

Performance. Cargo Onboard Performance yang digunakan dalam pengukuran OTP untuk melihat keberhasilan cargo diberangkatkan sesuai reservasi dan jadwal penerbangan. Dalam kegiatan operasional, proses cargo handling dipengaruhi oleh kondisi operasional di lapangan sehingga diperlukan monitoring dan koordinasi yang baik antarbagian agar proses pengiriman cargo dapat berjalan dengan sesuai standar operasional perusahaan yang berlaku.

3. Berdasarkan hasil penelitian, monitoring *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses *cargo handling* menjadi hal penting untuk menjaga kelancaran operasional serta konsistensi pelayanan pengiriman cargo. Monitoring operasional yang dilakukan secara baik dapat membantu meminimalisir terjadinya *offload cargo*, *irregularity*, dan keterlambatan pengiriman barang sehingga proses cargo handling dapat berjalan sesuai standar operasional perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk diharapkan dapat meningkatkan monitoring operasional cargo handling secara berkala guna menjaga pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) sesuai standar operasional perusahaan.
2. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antarbagian operasional serta ketelitian personel dalam menjalankan proses cargo

handling.

3. Perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap fasilitas dan peralatan operasional agar kegiatan cargo handling dapat berjalan lebih efektif dan sesuai target operasional perusahaan.
4. SOP Monitoring *Service Level Agreement (SLA) Cargo Handling* yang disusun dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman operasional dalam melakukan monitoring pencapaian SLA pada proses *cargo handling* di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.