

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo PT Garuda Indonesia

Sumber : Dokumen Organisasi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, 2025

PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. Adalah Maskapai Penerbangan dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Garuda Indonesia merupakan anggota SkyTeam satu-satunya di Indonesia. Garuda Indonesia mengoperasikan penerbangan dengan berbagai rute Domestik maupun Internasional seperti ke Benua Asia, Eropa, dan Australia dari Jakarta. Serta memiliki rute penerbangan untuk melaksanakan Ibadah Haji.

Lahirnya Garuda Indonesian Airways (GIA) Pada 21 Desember 1949 dilaksanakan perundingan lanjutan dari hasil KMB antara pemerintah Indonesia dengan maskapai KLM mengenai berdirinya sebuah maskapai nasional. Presiden Soekarno memilih dan memutuskan “Garuda Indonesian Airways” (GIA) sebagai nama maskapai ini. Dalam mempersiapkan kemampuan staf udara Indonesia, maka KLM bersedia menempatkan sementara stafnya untuk tetap bertugas sekaligus

melatih para staf udara Indonesia. Karena itulah pada masa peralihan ini Direktur Utama pertama GIA merupakan orang Belanda, Dr. E. Konijneburg. Armada pertama GIA pertama pun merupakan peninggalan KLM-IIB.

Garuda Indonesia saat ini melayani lebih dari 60 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Sebagai maskapai pembawa bendera bangsa dan demi mempersembahkan layanan penerbangan full service terbaik, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep layanan “Garuda Indonesia Experience” pada seluruh touch point layanan penerbangannya yang mengadaptasi nuansa “Indonesian Hospitality” dengan menghadirkan keramahtamahan dan kekayaan budaya khas Indonesia.

Selain angkutan penumpang, Garuda juga memiliki jasa angkutan cargo. Unit Cargo di Garuda juga merupakan salah satu Unit Garuda. Area Cargo Garuda menempati lokasi di area Bandara Soekarno – Hatta, Cengkareng. Unit Cargo menangani pelayanan jasa angkutan barang melalui transportasi udara dengan menggunakan pesawat-pesawat yang dimiliki oleh Garuda Indonesia. Selain melalui penjualan langsung, bersama dengan para mitra, yaitu Agen atau *Freight Forwarder* dan GSSA (*General Sales and Service Agent*), Unit Cargo memberikan pelayanan kepada para pengirim barang baik untuk tujuan domestik maupun internasional.

Garuda Cargo merupakan salah satu unit bisnis dari Garuda Indonesia yang bergerak dalam jasa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan pesawat terbang.

Garuda Cargo mengangkut barang-barang baik penerbangan dalam negeri

maupun penerbangan internasional. Garuda memiliki kapasitas pengiriman barang kurang lebih 30 ton perhari. Selain itu, Garuda Cargo juga memiliki gudang untuk penyimpanan barang – barang yang akan dikirimkan maupun barang – barang yang datang. Jasa Pelayanan Cargo Garuda selain mengirimkan aneka barang juga dapat mengirimkan sayuran segar dan ikan segar serta dapat pula mengirimkan binatang – binatang peliharaan seperti anjing, kuda dan bahkan untuk binatang – binatang yang akan dimasukkan dalam kebun binatang di negara-negara lain.

4.1.2 Visi dan Misi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Dalam menjalankan keberlangsungan dalam industri penerbang, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk menjalankan visi dan misi perusahaan untuk mendukung kualitas yang baik dalam dunia aviasi.

4.1.2.1 Visi Perusahaan

- 1) Menjadi Perusahaan penerbangan terdepan di Asia dengan membangun image berdasarkan kualitas yang tinggi atas pelayanan dan reservasi serta rasionalisasi rute network dengan tidak menerbangi lagi rute-rute yang tidak menguntungkan serta mengevaluasi dan mengembangkan rute-rute baru yang menguntungkan.
- 2) Menjadi kelompok penerbangan berkelanjutan dengan menghubungkan Indonesia dan luarnya saat memberikan perhotelan Indonesia *“To Become A Sustainable and Beyond while Delivering Indonesian Hospitality”*

4.1.2.2 Misi Perusahaan

Upaya untuk mewujudkan visi terdapat misi Perusahaan yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan jasa angkutan udara berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa yang terintegrasi dengan perdagangan, transportasi dan industry melalui pengelolaan secara professional.
- 2) Memupuk keuntungan dengan menyelenggarakan jasa usaha pengangkutan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain baik didalam negeri maupun ke dan dari luar negeri serta kegiatan lain yang berhubungan dengan bidang usaha pengangkutan udara.
- 3) Melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang pembangunan dan ekonomi nasional pada umumnya, khususnya dibidang jasa pengangkutan udara dan bidang lainnya yang terkait.
- 4) Memperkuat fundamental bisnis melalui pertumbuhan pendapatan yang kuat, implementasi kepemimpinan biaya efektifitas organisasi, dan penguatan sinergi kelompok selama focus pada standar tinggi keselamatan & pengembangan oleh pelanggan ***“STRENGTHENING BUSINESS FUNDAMENTAL THROUGH STRONG REVENUE GROWTH, COST LEADERSHIP IMPLEMENTATION, ORGANIZATION EFFECTIVENESS AND GROUP SYNERGY REINFORCEMENT WHILE FOCUSING ON HIGH STANDARD OF SAFETY AND CUSTOMER-ORIENTED SERVICES DELIVERED BY PROFESSIONAL & PASSIONATE EMPLOYEES.***

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dari PT. Garuda Indonesia dirancang dalam bentuk

4.1.4 Layanan yang ditawarkan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk

PT Garuda Indonesia memiliki beberapa layanan yang ditawarkan yaitu :

1) Layanan Penumpang (*Passenger Services*)

Pada layanan ini, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk melayani penerbangan domestik dan internasional dengan standar pelayanan tinggi. Layanan ini mencakup beberapa kelas perjalanan, serta program loyalitas GarudaMiles.

2) Layanan Kargo (*Cargo Services*)

Dalam bidang Logistik melalui Garuda Indonesia Cargo, perusahaan menyediakan layanan pengiriman barang ke berbagai destinasi dalam dan luar negeri. Layanan ini mencakup pengiriman general cargo hingga barang khusus seperti *Live Animal (AVI)*, *Perishable Goods (PER)*, *Human Remains (HUM)*, *Valuable Cargo (VAL)* dan *Vulnerable Cargo (VUN)*. Pengelolaan dilakukan dengan standar keselamatan kargo internasional, termasuk manajemen *Unit Load Device (ULD)* dan kerja sama dengan berbagai mitra logistik. Selain penerbangan reguler, Garuda Indonesia menyediakan layanan *charter* selain untuk penumpang yang dapat disesuaikan untuk pengiriman kargo.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Faktor yang Memengaruhi Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam Proses Cargo Handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandara Internasional Soekarno-Hatta, ditemukan bahwa pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling dipengaruhi oleh beberapa faktor.

4.2.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Mengidentifikasi kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memahami SOP menjadi aspek penting serta tolak ukur dalam mendukung kegiatan operasional kargo. Dalam *cargo handling*, pemahaman SOP merupakan salah satu pedoman agar terlaksananya kegiatan operasional agar bisa menerapkan *zero false* atau minimum dari kesalahan saat dilapangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, maka peneliti dapat mengidentifikasi sesuai dengan hasil wawancara kepada informan A-1 sebagai berikut:

“Untuk SDM, dari awal itu kita dalam hire untuk penerimaan kita memiliki beberapa kualifikasi utama yang dipersyaratkan. Setelah personel SDM itu diterima kita memberikan induction training yang berisikan terkait beberapa hal yang menjadi tanggung jawab atau ruang lingkup pekerjaannya...”
(Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, terdapat juga pemahaman terhadap SOP oleh informan A-2 sebagai berikut:

“...SDM dianggap paham apabila tidak ada irregularity sehingga proses operasional berjalan smooth operation.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Hal tersebut juga mendapatkan dukungan dari informan A-3 sebagai berikut:

“...SDM/personel operasional cargo sudah memahami SOP operasional dengan baik dan mampu menerapkan dalam kegiatan sehari-hari.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Selain kompetensi dalam memahami SOP, ketelitian kerja dan ketepatan kerja juga menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian SLA. Berdasarkan hasil wawancara, proses cargo handling membutuhkan ketelitian tinggi dalam proses pengecekan dokumen, penimbangan, maupun pengiriman barang agar tidak terjadi kesalahan operasional. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“...Ketika kita bisa melihat bahwa terdapat ketidakteelitian atau ketidaktepatan pada saat dia melakukan pengukuran di origin. Jadi memang cargo ini dilakukan oleh banyak manusia tidak luput dari kesalahan. Kita meminimalisir resiko-resiko ketidakteelitian itu. Contohnya pada saat penimbangan sudah dilakukan automation atau autoweighting yang connect ke computer dimana ketidakteelitian itu bisa kita kurangi.” (Wawancara informan A-1)

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan Bersama informan A-3 juga memiliki argumen serupa terkait ketelitian dan ketepatan sebagai berikut:

“...Jangan sampai cargo-cargo kita itu overcarried yang seharusnya tujuannya destinasi mana tapi ke destinasi lain.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Dari kedua pembahasan terkait SOP serta ketelitian kerja dan Ketepatan kerja, koordinasi antar bagian atau divisi juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran proses *cargo handling*. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan operasional *cargo handling* melibatkan beberapa unit kerja yang saling berkaitan sehingga membutuhkan komunikasi dan koordinasi yang baik antarbagian. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau koordinasi bagian ini di cargo operation memang tidak luput dari koordinasi, karena memang banyak check dan titik-titik yang saling terikat.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Kemudian wawancara dilakukan oleh informan A-2 juga berpendapat terkait koordinasi untuk *station origin* atau *destination* sebagai berikut:

“Cara berkoordinasi dengan memanfaatkan sosial yang ada mulai dari email, telepon, WA untuk dapat menyampaikan informasi atau berkoordinasi mengenai kebutuhan di lapangan.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan A-3 sebagai berikut:

“Setiap awal shift kita melakukan briefing team untuk pembagian tugas dan informasi operasional agar tersampaikan dengan jelas.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa kompetensi SDM dalam memahami SOP memiliki pengaruh terhadap kelancaran proses *cargo handling*. Pemahaman personel terhadap SOP membantu kegiatan operasional berjalan sesuai prosedur sehingga dapat meminimalisir terjadinya *irregularity* hingga *Overcarried* dalam proses pengiriman kargo.

Selain itu, ketelitian kerja dan ketepatan kerja menjadi faktor penting karena proses *cargo handling* melibatkan berbagai tahapan operasional yang

mebutuhkan ketepatan data dan pengawasan yang baik. Ketelitian dalam pengecekan dokumen, penimbangan, dan pengiriman barang membantu mengurangi risiko kesalahan operasional yang dapat memengaruhi pencapaian SLA perusahaan.

Koordinasi antarbagian juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga efektivitas proses cargo handling. Komunikasi yang berjalan dengan baik antarunit kerja membantu mempercepat proses pelayanan serta meminimalisir hambatan operasional di lapangan. Dengan demikian, kompetensi SDM, ketelitian kerja, dan koordinasi antarbagian menjadi faktor yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

4.2.1.2 Fasilitas dan Peralatan Operasional

Ketersediaan fasilitas dan peralatan operasional menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam kegiatan operasional kargo, alat cargo handling digunakan untuk menunjang proses penerimaan, pemindahan, penyimpanan, hingga pengiriman barang agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, alat operasional yang tersedia dinilai telah mendukung kebutuhan operasional cargo handling di lapangan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“...Secara overall di CGK ini alat-alat yang tersedia sudah memenuhi standar ketersediaan alat penunjang untuk kargo.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-3 juga menjelaskan mengenai ketersediaan alat operasional sebagai berikut:

“...Ketersediaan alat itu mampu membantu keberjalanan proses pengangkutan barang sesuai proses operasionalnya.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Ketersediaan alat cargo handling dinilai penting karena kegiatan operasional melibatkan proses pemindahan barang yang membutuhkan alat pendukung agar proses kerja dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan tersedianya alat operasional yang memadai, proses cargo handling dapat dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Selain ketersediaan alat cargo handling, kondisi dan kelayakan peralatan juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran operasional cargo handling. Peralatan operasional yang berada dalam kondisi baik dapat membantu mempercepat proses kerja serta meminimalisir hambatan operasional yang dapat memengaruhi pencapaian SLA perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, perusahaan melakukan pengecekan terhadap kondisi dan kelayakan alat secara berkala untuk memastikan alat operasional tetap layak digunakan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Terkait kondisi dan kelayakan ya. Balik lagi kita tidak terlepas dari Namanya proses audit dan tersertifikasi ya. Dimana kita sudah tersertifikasi IATA dan lainnya. Memang dari sertifikasi itu ada indikator terkait dengan kondisi dan kelayakan. Jadi mengacu kepada sertifikasi atau standar tersebut, kita memang melakukan revalidasi setiap bulannya

melihat kondisi kelayakan dari masing-masing alat.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Kondisi dan kelayakan alat menjadi penting karena apabila terjadi kerusakan alat pada saat operasional berlangsung, maka proses penanganan kargo dapat mengalami keterlambatan yang berdampak terhadap ketepatan waktu pengiriman barang.

Selain kondisi alat, pemeliharaan alat operasional juga menjadi bagian penting dalam menjaga efektivitas kegiatan cargo handling. Pemeliharaan dilakukan guna memastikan seluruh alat operasional tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau memang ada alat yang perlu perbaikan atau pergantian, nanti akan segera ditindaklanjuti supaya operasional tidak terganggu.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-3 juga menjelaskan monitoring terhadap alat operasional sebagai berikut:

“Pemeliharaan dilakukan secara berkala dengan metode inspeksi dalam bentuk checklist serta monitoring harian dan bulanan.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa fasilitas dan peralatan operasional memiliki pengaruh terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling. Ketersediaan alat cargo handling membantu menunjang kegiatan operasional agar proses penanganan kargo dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

Selain itu, kondisi dan kelayakan alat operasional menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses cargo handling. Peralatan yang berada dalam kondisi baik dapat meminimalisir hambatan operasional yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang. Pemeliharaan alat operasional yang dilakukan secara berkala juga membantu menjaga kesiapan alat agar tetap optimal digunakan dalam kegiatan operasional cargo handling.

4.2.1.3 Faktor Operasional

Faktor operasional menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam kegiatan operasional kargo, terdapat beberapa kondisi operasional yang dapat memengaruhi kelancaran proses pengiriman barang, seperti kapasitas pesawat, kepadatan operasional bandara, waktu cut off dan closing cargo, serta kondisi cuaca terhadap operasional penerbangan.

Kapasitas pesawat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses pengiriman kargo. Dalam operasional penerbangan, kapasitas muatan kargo bergantung pada sisa kapasitas pesawat setelah dialokasikan untuk bagasi penumpang dan kebutuhan operasional lainnya. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kargo sendiri merupakan capacity sisa dari kapasitas yang sudah dipakai oleh bagasi.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Terdapat juga informan A-2 menambahkan persetujuan sama dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Ketika load factor penumpang tinggi otomatis bagasi bertambah dan kapasitas cargo berkurang.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain kapasitas pesawat, kepadatan operasional bandara juga memengaruhi proses cargo handling. Tingginya aktivitas penerbangan pada waktu tertentu menyebabkan peningkatan volume barang serta aktivitas operasional di area kargo. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau peak season untuk kargo itu barang kita yang biasanya banyak dan terlihat penumpukan di gudang.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-3 juga menjelaskan mengenai kepadatan operasional bandara sebagai berikut:

“Ketika operasional padat tentu membutuhkan penyesuaian agar proses pengiriman tetap berjalan sesuai jadwal.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Selain kapasitas pesawat, kepadatan operasional bandara juga memengaruhi proses cargo handling. Tingginya aktivitas penerbangan pada waktu tertentu menyebabkan peningkatan volume barang serta aktivitas operasional di area kargo. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Jadi kepadatan ketika peak season kargo itu hanya terlihat pada gudang sih nantinya. Jadi ada penumpukan di gudang. Walaupun peak season yang pax penumpang, kita terlihat penumpukannya di belakang saat barang-barang yang off-load ini sebenarnya.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Terdapat juga penjelasan dari informan A-3 terkait kepadatan operasional bandara, sebagai berikut:

“Tingginya kepadatan muatan tingkat pesawat itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya berdasarkan data reservasi space load atau booking list yang dianalisis analisis flight untuk setiap harinya. Dan juga bisa tergantung dari jumlah penumpang atau pax dan jumlah fuel pesawatnya, sehingga dapat memengaruhi ketersediaan ruang pada

kompartemen untuk kargo, kondisi ini juga berpotensi menyebabkan keterlambatan pengiriman atau penundaan penempatan barang apabila kapasitas telah mendekati batas maximum” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Waktu cut off dan closing cargo juga menjadi faktor penting dalam operasional cargo handling. Penerapan waktu cut off dilakukan untuk mengatur batas waktu penerimaan barang sebelum keberangkatan pesawat agar proses operasional dapat berjalan sesuai jadwal penerbangan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kita implementasikan cut-off dan closing time guna barang-barang yang masuk di gudang adalah barang-barang yang schedule reservasinya dalam waktu dekat.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-2 menjelaskan penerapan cut off dan closing cargo sebagai berikut:

“Dengan adanya cut off time operasional jadi lebih terkontrol dan meminimalisir keterlambatan handling.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain faktor operasional lainnya, kondisi cuaca juga memengaruhi proses cargo handling dan operasional penerbangan. Kondisi cuaca buruk dapat memengaruhi jadwal penerbangan serta kapasitas muatan pesawat sehingga berdampak terhadap proses pengiriman kargo. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Ketika cuacanya buruk, fuel pesawat bertambah dan menggunakan payload yang harusnya bisa dipakai kargo. Itu dampaknya, Jadi penguranganload kargo ya, karena penambahan fuel. Terus yang kedua terkait dengan cuaca terhadap operasional biasanya ketika kondisi hujan deras, banyak sekali kargo-kargo yang basah. Mengakibatkan tingginya juga biaya-biaya yang diklaim oleh consigner atau shipper karena kerusakan.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Wawancara dengan informan A-1 terkait cuaca sebagai berikut:

“Kondisi cuaca panas dan hujan berpengaruh pada proses handling, sedangkan saat di dalam warehouse tidak berpengaruh karena terdapat atap dan pengatur suhu dan untuk klasifikasi barang special cargo akan ada shuttle service untuk komoditi tersebut.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Dukungan mengenai faktor tersebut oleh informan A-3 sebagai berikut:

“Kondisi cuaca itu memang mempengaruhi kelancara operasional penerbangan dan proses pengirimannya juga. Karena cuaca buruk seperti hujan lebat, badai, atau juga kabut bisa berpotensi mempengaruhi dari sisi penarikan atau loading cargo.” (Wawancara Informan A-3, 7 Mei 2026)

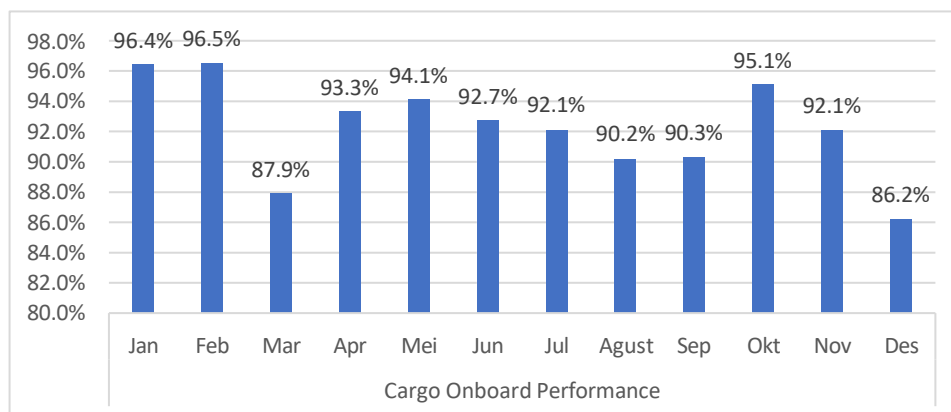
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa faktor operasional memiliki pengaruh terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling. Kapasitas pesawat, kepadatan operasional bandara, waktu cut off dan closing cargo, serta kondisi cuaca menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran proses pengiriman barang dan kegiatan operasional kargo. Dengan pengaturan operasional yang baik, perusahaan dapat menjaga efektivitas proses cargo handling agar tetap berjalan sesuai standar operasional perusahaan.

4.2.2 Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) beserta Implikasinya dalam Proses *Cargo Handling* sebagai Indikator Operasional di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Dalam pelaksanaan SLA di PT Garuda Indonesia (Perseo) Tbk, terdapat beberapa pembahasan pencapaian SLA pada kondisi operasional yang menjadi bentuk pencapaian serta, indikator pendukung, serta kondisi operasional yang memengaruhi pencapaian SLA.

4.2.2.1 *On-Time Performance*

Dalam kegiatan operasional, *On time Performance* (OTP) menjadi acuan bagi personel dalam menjalankan kegiatan operasional. Salah satu indikator yang digunakan dalam pengukuran OTP adalah Cargo Onboard Performance, yaitu merepresentasikan cargo yang berhasil diberangkatkan sesuai reservasi atau jadwal penerbangan yang telah ditentukan. On-Time Performance menjadi salah satu indikator penting dalam pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.



Gambar 4. 3 Cargo Onboard Performance

Sumber: Power BI Cargo Operations JKTOK

Berdasarkan grafik Cargo Onboard Performance periode Januari hingga Desember, dapat diketahui bahwa pencapaian Cargo Onboard Performance mengalami fluktuasi setiap bulannya. Cargo Onboard Performance merupakan salah satu indikator yang digunakan perusahaan dalam mengukur atas ketepatan *cargo* diberangkatkan sesuai reservasi dan jadwal penerbangan yang telah ditentukan.

Nilai *Cargo Onboard Performance* tertinggi terjadi pada bulan Februari sebesar 96.5% sedangkan nilai terendah terjadi pada bulan Desember sebesar 86.2%. Meskipun mengalami perbedaan pencapaian setiap bulannya, secara umum *Cargo Onboard Performance* menunjukkan mayoritas cargo berhasil diberangkatkan sesuai *schedule* operasional perusahaan.

Fluktuasi pencapaian *Cargo Onboard Performance* dipengaruhi oleh beberapa kondisi operasional seperti kapasitas pesawat, kepadatan operasional *warehouse*, kondisi cuaca, serta adanya *offload* cargo pada penerangan tertentu.

Dalam operasional kargo udara, ketepatan waktu pengiriman menjadi aspek utama karena layanan pengiriman melalui udara mengutamakan kecepatan dan ketepatan distribusi barang kepada pelanggan.

Ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ketepatan waktu pengiriman menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasional kargo agar barang dapat dikirim sesuai jadwal penerbangan yang telah ditentukan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Ketepatan waktu pengiriman adalah modal utama kita untuk berjualan sebagai kargo melalui udara. Jadi kalau misalnya kita barangnya banyak off-load, sehari-hari mengendap, apa bedanya kita sama ketika dia melakukan pengiriman lewat darat gitu. Jadi ketepatan waktu adalah poin utama sih yang menurut kita ketika kita bergerak dalam bisnis kargo udara.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Informan A-2 juga menjelaskan ketepatan waktu pengiriman sebagai berikut:

“Terkait ketepatan waktu pengiriman, tidak lepas dari kendala dalam operasional sehari-hari, dalam cargo ketepatan waktu pengiriman penting, misal shipper pengiriman barang waktu juga harus sesuai dengan jadwal

yang dipesan oleh shipper, serta kapasitas jika tidak memadai maka barang baru bisa diberangkatkan di flight selanjutnya serta tidak semua rute next flightnya cepat karna bisa berhari-hari. Sebaliknya lagi jika menggunakan moda transportasi lain belum tentu lebih cepat dibandingkan dengan pesawat” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain ketepatan waktu pengiriman, standar waktu (SLA) juga menjadi acuan perusahaan dalam mengukur pencapaian operasional cargo handling. SLA digunakan sebagai standar pelayanan untuk memastikan bahwa proses pengiriman barang berjalan sesuai target operasional perusahaan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Iya, untuk ketercapaiannya. Standar waktu ini berarti kita bisa melihat ini. Ini akan beragam,. Di mana memang masing-masing station kan nilainya berbeda ya. Masing-masing station nilainya berbeda dan memiliki pencapaian masing-masing. Indikator untuk ketepatan waktu SLA atau SLA ini kan sebenarnya lebih ke arah on-board performance sih. Di mana kalau misalnya kita lihat trend di Cengkareng sendiri, on-board performance ini kurang baik karena memang kargonya banyak. Namun banyak kendala-kendala operasional terkait dengan off-load. Jadi mungkin nanti coba saya cek lagi ya terkait dengan pencapaiannya berapa persen. Cuma target kita adalah 97% semua itu bisa berangkat sesuai dengan reservasi. Jadi toleransinya itu adalah 3% dari seluruh total barang yang diterima oleh kargo di Cengkareng.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain standar waktu SLA, realisasi waktu tingkat ketercapaian juga menjadi indikator dalam menilai keberhasilan operasional cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat ketercapaian SLA dapat dilihat dari persentase keberhasilan pengiriman kargo sesuai jadwal penerbangan yang telah ditentukan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau SLA tercapai berarti pengiriman cargo sesuai schedule dan sesuai reservasi.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

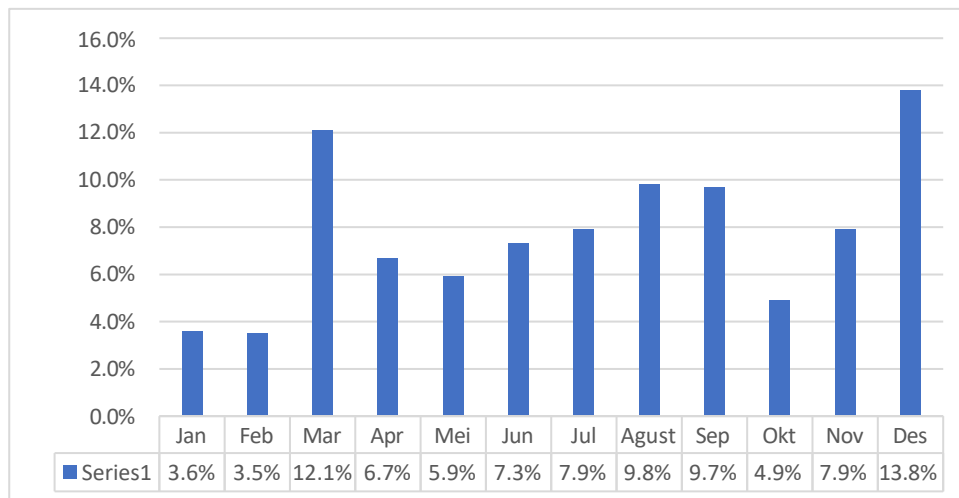
Selain itu, informan A-2 juga menjelaskan bahwa tingkat ketercapaian SLA sebagai berikut:

“Semakin tinggi tingkat ketercapaiannya berarti operasional berjalan semakin baik.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa On-Time Performance menjadi indikator penting dalam pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada proses cargo handling. Ketepatan waktu pengiriman, standar waktu operasional, serta realisasi tingkat ketercapaian SLA menjadi aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan operasional perusahaan. Dengan demikian, On-Time Performance menjadi salah satu indikator operasional dalam menilai keberhasilan pelayanan cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

4.2.2.2 *Offload Cargo*

Offload cargo menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses *cargo handling* di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam operasional kargo udara, *offload cargo* merupakan kondisi dimana barang yang telah memiliki reservasi tidak dapat diberangkatkan sesuai jadwal penerbangan karena adanya keterbatasan kapasitas maupun faktor operasional lainnya.



Gambar 4. 4 Cargo Onboard Performance

Sumber: Power BI Cargo Operations JK TOK

Persentase *offload* menjadi salah satu indikator pendukung untuk melihat tingkat keberhasilan pengiriman kargo sesuai jadwal penerbangan yang telah ditentukan. Berdasarkan grafik *Offload* periode Januari hingga Desember, dapat diketahui bahwa persentase *offload* cargo mengalami fluktuasi setiap bulannya.

Persentase *offload* tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 13,8%, sedangkan persentase terendah terjadi pada bulan Februari sebesar 3,5%. Secara umum, persentase *offload* pada setiap bulan masih berada pada tingkat yang relatif terkendali dibandingkan total cargo yang diproses perusahaan.

Fluktuasi persentase *offload* dipengaruhi oleh beberapa kondisi operasional seperti keterbatasan kapasitas pesawat, tingginya load factor penumpang, kepadatan operasional bandara, serta kondisi cuaca yang memengaruhi kegiatan operasional penerbangan. Selain itu, peningkatan volume

pengiriman cargo pada periode tertentu juga dapat memengaruhi jumlah cargo yang mengalami *offload*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, perusahaan melakukan monitoring terhadap persentase *offload* sebagai bentuk evaluasi operasional cargo handling. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Persentase off-load pada bulan April adalah 15,2%.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-3 juga menjelaskan persentase *offload* menunjukkan, sebagai berikut:

“Persentase *offload* menunjukkan jumlah cargo yang pending dan belum bisa terangkut sesuai schedule.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Selain persentase *offload*, frekuensi kejadian *offload* juga menjadi indikator dalam menilai efektivitas operasional cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara, frekuensi *offload* cenderung meningkat pada kondisi operasional tertentu seperti peak season maupun ketika terjadi gangguan operasional penerbangan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Ketika load factor penumpang tinggi otomatis bagasi bertambah dan kapasitas cargo berkurang.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-2 juga menjelaskan bahwa frekuensi *offload* sering terjadi ketika terdapat gangguan teknis pada pesawat

“Frekuensi kejadian sering terjadi saat peak season atau technical issue dari salah satu pesawat.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain frekuensi kejadian, dampak *offload* terhadap SLA juga menjadi perhatian dalam operasional cargo handling. *Offload* cargo menyebabkan barang

tidak dapat diberangkatkan sesuai jadwal sehingga memengaruhi tingkat ketercapaian SLA perusahaan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Dampaknya ini ya. Iya. Balik lagi karena memang on-board performance ini menjadi salah satu indikator di SLA kita, otomatis ketika memang persentase off-load ini bertambah, dia akan berpengaruh terhadap penurunan penilaian SLA.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain dampak terhadap SLA, penanganan *offload* juga menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran operasional cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir dampak *offload* terhadap proses pengiriman barang. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Jadi penanganan off-load pun kita pasti lakukan FIFO ya, di mana first in first out. Jadi sama juga ketika off-load, off-load pertama dia harus naik. Jadi prioritas di next flight-nya. Jadi kita masih terapkan juga FIFO. Jadi makanya ketika memang hari ini off-load, diwajibkan untuk next day atau next flight terdekatnya itu bisa on-board.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Informan A-2 juga menjelaskan terkait penanganan cargo yang *offload*, sebagai berikut:

“Penanganan *offload* dilakukan dengan mitigasi, jika penumpang penuh maka kapasitas cargo akan berkurang, dan jika reservasi melebihi kapasitas yang ada tim akan bernegosiasi dengan tim sales kemudian akan dilanjutkan hanya barang yang sifatnya prioritas, jika barang sudah sampai di lapangan ternyata *offload* maka akan dilanjutkan ke penerbangan terdekat. Atau bisa dilakukan dengan sister company lain seperti Citilink” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa *offload* cargo menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian *Service*

Level Agreement (SLA) dalam indikator *Cargo Onboard Performance*. Persentase *offload*, frekuensi kejadian, dampak terhadap SLA, serta penanganan *offload* menjadi indikator dalam menilai efektivitas operasional pengiriman kargo. Dengan penanganan operasional yang baik, perusahaan dapat meminimalisir dampak *offload* terhadap keterlambatan pengiriman barang dan menjaga kualitas pelayanan cargo handling.

4.2.2.3 *Irregularity*

Irregularity menjadi salah satu indikator yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* dalam proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam kegiatan operasional cargo handling, *irregularity* merupakan kondisi terjadinya ketidaksesuaian atau kendala operasional yang dapat memengaruhi proses pengiriman barang serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Jenis *irregularity* dan tingkat kejadian menjadi indikator dalam melihat hambatan operasional yang terjadi pada proses cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, *irregularity* yang sering terjadi berkaitan dengan kondisi packaging barang serta wet cargo. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Di mana memang tingkat kejadiannya ini tidak terlalu banyak sih kalau misalnya kita bicara terkait dengan total kargo yang kita angkut ya. Jadi masih ada. Namun tidak terlepas dari ireg ini pasti masih ada ya. Cuma yang paling banyak adalah terkait dengan damage packaging sih..” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Informan A-2 juga menjelaskan terkait salah satu irregularity dalam penanganan kargo, sebagai berikut:

“Kita memiliki banyak jenis Irregularity, kita sudah melakukan risk assessment terhadap irregularity apa aja yang sering terjadi di cargo serta seberapa sering terjadi. Yang sering terjadi selama ini terkait dengan packaging wet cargo, hal ini sudah masuk ke golongan risk level medium dimana perlu quick respons untuk mengurangi terjadi kembali karena sudah terjadi lebih dari 3 kali.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Informan A-3 menjelaskan terkait klasifikasi irregularity, sebagai berikut:

“Jenis irreg terbagi 3, ada kategori A dari 51%-100%, kategori A ini menunjukkan tingkat kerusakan berat pada kargo seperti outer packing rusak, segel terbuka, serta kondisi basah atau kondisi lembab. Kerusakan pada kategori ini membutuhkan penanganan khusus karena berpotensi mempengaruhi kondisi barang dan kualitas pengiriman. Lalu kategori B 11%-50%, ini merupakan tingkat yang sedang seperti packing kebuka Sebagian, rusak sedang, penyok, segel terbuka serta kondisi basah atau lembab, pada kategori ini diperlukan tindak lanjut atau penanganan lebih lanjut untuk memastikan keamanan terjaga. Kategori C 0%-10% yaitu kategori ringan seperti sobekan kecil pada outer packing, sobek atau lubang kecil, biasanya kategori ini tidak memerlukan penanganan khusus, karena tidak berdampak signifikan.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Selain jenis irregularity, dampak irregularity terhadap SLA juga menjadi perhatian dalam operasional cargo handling. Irregularity dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta ketepatan proses pengiriman barang kepada pelanggan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Dampaknya ini kalau misalkan ireg-ireg kayak gini sih sebenarnya enggak masuk ke SLA ya, tapi masuk ke dalam perhitungan ketika memang kita akan proses klaim. Jadi ketika ada damage yang disebabkan oleh ground handling, tentunya kan kita harus proses klaim ya. Di mana klaim ini juga ketika kita dapat membebaskan kepada ground handling sebagai entitas penanganan kargo oleh Garuda gitu.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-2 juga menjelaskan bahwa irregularity dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan cargo handling.

“SLA dihitung per AWB bukan per jumlah barang, ketika AWB sudah berangkat dan diterima maka itu menjadi nilai SLA, tapi bukan berarti irreg akan berdampak ke SLA, belum sampai sejauh itu saat ini di Garuda tapi mengarah kesana, Cuma kita belum buat semacam formula perhitungannya untuk irreg.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Informan A-3 juga menjelaskan dari sisi operasional, sebagai berikut:

“Irreg cargo bisa berdampak kepada pencapaian SLA, karena menyebabkan keterlambatan dan gangguan proses distribusi dan kualitas pelayanan karena berhubungan kepada pelanggan.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain dampak terhadap SLA, upaya penanganan terhadap irregularity juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan melakukan penanganan irregularity melalui evaluasi operasional dan tindakan perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau terjadi irregularity kita lakukan pengecekan dan evaluasi supaya tidak terulang kembali.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-2 juga menjelaskan irregularity, sebagai berikut:

“Jika repetitive harus naik level ke management level untuk dicari tahu cost dan bagaimana menghindari hal tersebut terjadi lagi.” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Dari sisi operasional saat dilapangan, informan A-3 menjelaskan, sebagai berikut:

“Adanya repacking untuk packing rusak tadi dengan proses report, mitigasi, reminder, dan corrective action. adanya juga koordinasi antarunit untuk evaluasi penyebab masalah dan bisa dilanjut proses claim jika sesuai kriteria.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa irregularity menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling. Jenis irregularity, dampak

terhadap SLA, serta upaya penanganan irregularity menjadi faktor dalam menilai kualitas pelayanan operasional cargo handling. Dengan adanya penanganan dan evaluasi operasional yang baik, perusahaan dapat meminimalisir terjadinya irregularity serta menjaga efektivitas pelayanan pengiriman kargo.

4.2.2.4 Implikasi terhadap Kinerja Operasional

Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling memberikan implikasi terhadap kinerja operasional di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. SLA tidak hanya digunakan sebagai standar pelayanan operasional, tetapi juga menjadi indikator dalam menilai efektivitas proses operasional, kelancaran distribusi kargo, kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta performa operasional perusahaan secara keseluruhan.

Efisiensi proses operasional menjadi salah satu implikasi dari pencapaian SLA dalam kegiatan cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, pencapaian SLA menunjukkan bahwa proses operasional berjalan sesuai prosedur dan target waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Efisiensi proses operasional balik lagi. Proses operasional kan memang kita selalu melakukan evaluasi dan improvement ya. Di mana memang kalau dari sisi operasional, kita ngejar operational atau operational excellence. Di mana memang cost yang kita saat ini ada, itu bisa ditekan semaksimal mungkin. Namun tidak terlepas dari juga efisiensi proses ini itu bisa melakukan penyederhanaan bisnis proses gitu. (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-2 juga menjelaskan terhadap efektivitas proses operasional yang berjalan di lapangan, sebagai berikut:

“Efisiensi yang dilakukan lebih ke semacam penggunaan baru yang kita lakukan yaitu plastic cover karena bahan baku naik, sehingga yang kita butuhkan untuk sehari-hari seperti plastic cover, net (fix asset) lainnya. Sejauh ini handling harus lebih hati-hati supaya tidak merusak plastic cover tersebut, serta efisiensi dibuat yang tidak berdampak pada operasional” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Informan A-3 juga menjelaskan efisiensi terkait operasional, sebagai berikut:

“Efisiensi proses operasional menunjukkan kemampuan perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional secara efektif. Dari sisi waktu, tenaga yang dapat meningkatkan efektivitas. Dan efisiensi ini kita memerlukan kajian lagi, kira-kira bisa tidak dilakukan efisiensi.” Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Selain efisiensi proses operasional, kelancaran distribusi kargo juga menjadi implikasi dari pencapaian SLA. Dalam operasional kargo udara, distribusi barang yang berjalan sesuai jadwal menunjukkan bahwa proses cargo handling dapat berjalan dengan baik dan minim hambatan operasional. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Kalau kelancaran balik lagi kepada yang tadi ya, terkait on-time performance. Dimana memang ketika akan mengirimkan kargo, ini pasti kita harapkan semua sesuai dengan reservasi. Jadi terkait dengan kelancaran, pastinya kita berupaya semaksimal mungkin untuk dapat. Cuma tidak terlepas tadi ada beberapa irregularity yang terjadi.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain itu, informan A-3 juga menjelaskan ketepatan proses distribusi barang menuju destinasi pengiriman, sebagai berikut:

“Kalau distribusi kargo itu kita memastikan barang sebenarnya dapat di proses dan dikirim sesuai jadwal yang membantu menjaga ketepatan waktu pengiriman, bisa menjaga standar waktu SLA, dan mengurangi resiko keterlambatan kargo.” (Wawancara informan A-3)

Selain kelancaran distribusi kargo, kualitas layanan kepada pelanggan juga menjadi implikasi dari pencapaian SLA dalam operasional cargo handling. Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan dapat dilihat dari ketepatan

waktu pengiriman, keamanan barang, serta minimnya irregularity selama proses pengiriman berlangsung. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Oke, kualitas. Kita balik lagi tadi ya, ketika orang-orang memilih kargo atau udara ini sebagai pilihan dia mengirimkan barang, yang pasti dia minta atas layanan yang dia pilih itu adalah ketepatan waktu. Jadi memang ketepatan waktu ini menjadi prioritas kita ya. Mana memang ya ibaratnya lu mau bayar lebih tinggi melalui udara, berarti kan ada effort yang harus mereka yang kita lakukan. Yang di mana menjadi apa ya itu tuh sebagai nilai tambah yang mereka beli gitu. Jadi ketepatan waktu adalah nilai yang memang perlu kita deliver kepada consigner ataupun shipper.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Selain kualitas layanan kepada pelanggan, pencapaian SLA juga memberikan dampak terhadap performa operasional perusahaan. SLA digunakan sebagai indikator untuk menilai keberhasilan operasional cargo handling dan performa pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Oke, balik lagi kalau kalau kita bicara general ya sebagai kargo operation kan sebenarnya kuncinya adalah di SLA ya. Di mana SLA ini menjadi salah satu KPI kita. Ketika memang KPI kita tercapai, mungkin dari sisi internal atau sisi individu, ya kita kerjanya sudah bagus karena KPI-nya tercapai. Cuma performa ini ketika memang kita lihat dari sisi eksternal, berarti kan mereka puas ya. Puas menggunakan menggunakan jasa kita. Dengan telah menerima kargo tepat waktu, dia akan terus menggunakan menggunakan Garuda sebagai pilihan untuk mengirimkan barang.” (Wawancara informan A-1, 7 Mei 2026)

Informan A-2 juga menjelaskan bahwa performa operasional perusahaan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan, sebagai berikut:

“SLA sangat membantu kita untuk mengecek, memonitor kinerja eksternal yang kita serahkan ke vendor, jika tidak begitu maka mereka akan bekerja tanpa arah tujuan yang jelas serta vendor juga dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh Garuda” (Wawancara informan A-2, 7 Mei 2026)

Informan A-3 juga menjelaskan terkait performa operasional perusahaan, sebagai berikut:

“Jadi dari sisi operasional bisa dibilang berpengaruh untuk performa perusahaan dalam menjaga standar operasional dalam keberlangsungan di lapangan.” (Wawancara informan A-3, 7 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation, dapat diketahui bahwa pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* memberikan implikasi terhadap kinerja operasional perusahaan. Efisiensi proses operasional, kelancaran distribusi kargo, kualitas layanan kepada pelanggan, serta performa operasional perusahaan menjadi aspek yang dipengaruhi oleh tingkat ketercapaian SLA dalam proses cargo handling. Dengan pencapaian SLA yang baik, perusahaan dapat menjaga efektivitas operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman kargo kepada pelanggan.

4.3 Output Penelitian

Output penelitian ini disusun berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat beberapa kendala operasional yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement (SLA)*, seperti *offload cargo*, *irregularity*, serta keterlambatan proses pengiriman cargo.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti menyusun output penelitian berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring *Service Level Agreement (SLA)* Cargo Handling. SOP ini dibuat sebagai pedoman dalam melakukan monitoring

pencapaian SLA agar proses operasional cargo handling dapat berjalan lebih terarah dan sesuai standar operasional perusahaan.

Urgensi penyusunan SOP ini bertujuan untuk mendukung kelancaran proses operasional, meningkatkan efektivitas monitoring operasional, serta membantu menjaga konsistensi pelayanan cargo handling sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.



INTENTIONALLY LEFT BLANK

SLA STANDARD OPERATING PROCEDURE JKTKL

Tanggal : 25 Mei 2026
Terbitan : 1 Revisi 0

PROSEDUR

ii

CARGO OPERATION		PR JKTKL	HAL
SM	VP	Prosedur Penilaian Service Level Agreement (SLA)	1/4

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman operasional dan acuan kerja bagi petugas dalam melaksanakan proses penilaian serta memastikan layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas pelayanan dan waktu yang telah disepakati antara Garuda Indonesia dan mitra Gudang di setiap bulannya.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi seluruh aktivitas penilaian SLA dalam proses penanganan cargo handling, mulai dari pengumpulan data operasional, monitoring performa pelayanan, pengukuran indikator kinerja, evaluasi pencapaian SLA, hingga pelaporan hasil penilaian kepada pihak terkait.

3. ISTILAH/SINGKATAN DEFINISI

- a. ETA : *Estimated Time Arrival*
- b. ETD : *Estimated Time Departure*
- c. ATD : *Actual Time Departure*
- d. ATA : *Actual Time Arrival*
- e. Berita Acara : Dokumen resmi atas kesepakatan kedua belah pihak atau lebih
- f. SCHA : Standard Ground Handling Agreement
- g. Rekonsiliasi : Proses pencocokan dan penyesuaian data antara dua atau lebih pihak atau sistem untuk memastikan bahwa catatan yang dimiliki masing-masing pihak sesuai dan tidak terdapat selisih atau perbedaan.
- h. RCS : Status kargo pada area storage warehouse
- i. RCF : Status kargo sudah dilekukan pre-manifest
- j. DEP : Status kargo Depart
- k. ARR : Status kargo Arrival
- l. RCF : Status kargo sampai pada destinasi
- m. STD : Waktu keberangkatan yang dijadwalkan
- n. ICMS : Sistem kegiatan operasional dan pengiriman kargo yang digunakan Garuda Indonesia

SLA STANDARD OPERATING PROCEDURE JKTKL

Tanggal : 25 Mei 2026
Terbitan : 01 Revisi 0

1

PROSEDUR



CARGO OPERATION		PR.JKTOKL	HAL 2/4
SM	VP	Prosedur Penilaian Service Level Agreement (SLA)	

4. TANGGUNG JAWAB

- a. Cargo BO Coordinator melaksanakan monitoring dan evaluasi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) operasional cargo secara berkala. Melakukan koordinasi dengan pihak operasional, *warehouse*, dan mitra kerja terkait pencapaian indikator SLA. Serta Menyusun laporan hasil evaluasi *weekly* dan *monthly* untuk disampaikan ke pihak terkait.
- b. Mitra *warehouse/gudang* memastikan pelayanan *warehouse* dilaksanakan sesuai target SLA yang telah disepakati.
- c. Div. Head Cargo Line Management melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penilaian SLA, meninjau hasil evaluasi performa operasional cargo, serta memberikan arahan dan keputusan terkait tindak lanjut perbaikan performa layanan cargo.

5. REFERENSI

- a. *Standard Ground Handling Agreement* dan *Service Level Agreement*

6. PERFORMANCE INDICATOR

- a. Laporan nilai *Service Level Agreement* (SLA) yang sesuai *standard* atau mencapai target.
- b. Apabila laporan nilai *Service Level Agreement* (SLA) belum mencapai target yang tertuang dalam perjanjian Kerjasama, maka diterbitkan berita acara rekonsiliasi bulanan atas *penalty* SLA.

7. URAIAN PROSEDUR

1. Personil kargo Garuda memastikan proses penanganan kargo dan pos yang dilakukan oleh mitra gudang sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA).
2. Personil kargo Garuda mengisi formulir *Cargo Daily Checklist monitoring* berdasarkan penilaian pencapaian SLA.
3. Personil kargo Garuda memastikan mitra gudang memenuhi SLA seperti:
 - a. Standar Requirement personal.
 - b. Fasilitas dan peralatan penanganan kargo dan pos.
 - c. Memiliki Prosedur penerimaan dan penanganan *Dangerous Goods* dan *special cargo*.

SLA STANDARD OPERATING PROCEDURE JKTOKL

Tanggal : 25 Mei 2026
Terbitan : 01 Revisi 0

2

PROSEDUR



CARGO OPERATION		PR.JKTOKL	HAL 3/4
SM	VP	Prosedur Penilaian Service Level Agreement (SLA)	

4. SLA performance dihitung pada setiap Bulan dengan proses sebagai berikut ini:
 1. Warehouse operator di Branch Office (BO) melakukan input by system.
 2. Setelah diinput data akan diolah dari personil JKTOKA – Cargo Automation Performance.
 3. Data dari JKTOKA – Cargo Automation Performance akan direview oleh personil JKTOKL – Cargo Line Management – Cargo Operation BO Coordinator.
 4. JKTOKL – Cargo Operation BO Coordinator mengirim hasil ke warehouse operator Branch Office (BO) sebagai notice.
 5. Jika performance warehouse operator Branch Office (BO) belum mencapai 97% maka akan diterbitkan surat *penalty*.

SLA STANDARD OPERATING PROCEDURE JKTOKL

Tanggal : 25 Mei 2026
Terbitan : 01 Revisi 0

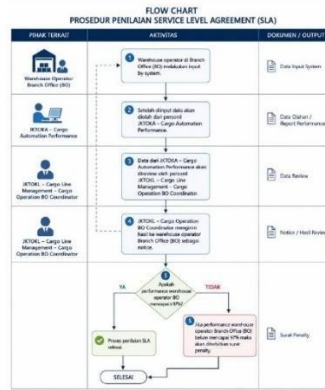
3

PROSEDUR



CARGO OPERATION		PR.JKTOKL	HAL 4/4
SM	VP	Prosedur Penilaian Service Level Agreement (SLA)	

8. FLOW CHART



9. LAMPIRAN

- Dokumen :
1. Penilaian SLA
 2. Penalty SLA
 3. Penalty Irregularity
 4. Email Verifikasi
 5. Minute of Meeting

SLA STANDARD OPERATING PROCEDURE JKTOKL

Tanggal : 25 Mei 2026
Terbitan : 01 Revisi 0