

# Analisis baggage delivery time pada pemenuhan kualitas layanan di terminal kedatangan 2F Bandar Udara Soekarno Hatta: studi kasus PT Gapura Angkasa = Baggage delivery time analysis in compliance with the service quality at arrival terminal 2F Soekarno Hatta Airport: case study PT Gapura Angkasa

Endah Rahmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423238&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b>

Ketika kecepatan menjadi tantangan pada dunia penerbangan saat ini, baggage delivery sebagai salah satu komponen layanan juga memegang peranan penting di dalam keseluruhan proses operasional terutama pada layanan bagasi kedatangan. Studi ini menganalisis komponen-komponen operasional yang mempengaruhi tercapainya kualitas layanan baggage delivery time sesuai dengan target yang ditetapkan dalam service level agreement. Keluhan penumpang terhadap waktu tunggu bagasi dalam tahun-tahun belakangan ini mengarah pada kompetisi dari perusahaan penerbangan untuk dapat meminimalkan waktu tunggu dan mempercepat proses dengan melakukan terobosan-terobosan perbaikan. Ground handler sebagai operator tata kelola darat dari perusahaan penerbangan berkewajiban untuk dapat memenuhi indikasi kinerja kunci tersebut.

Rekomendasi layanan first baggage-last baggage sebagai variabel-variabel dalam pemenuhan layanan baggage delivery time yang juga dipengaruhi oleh karakteristik infrastruktur dan fasilitas serta operasional yang tersedia pada bandar udara Soekarno-Hatta dapat meningkatkan keunggulan dalam berkompetisi dari gerak dinamis penerbangan.

### <hr><i><b>ABSTRACT</b></i>

One of the challenges in airlines industry nowadays is about the speed, and delivery baggage service is one of the components which play important role in overall operational process especially for the post-flight service. This study analyzes the influence of the operational components in regard of the baggage delivery time achievement in compliance with the quality of service as in the service level agreement. Recently passenger's complaint againts length of waiting time at the baggage claim which has been arrised as big issued among the airline competition. Thus the airlines try to find the way reducing the lengh of time and speed the process up into maximum by many kind of improvement. Ground Handler as the operator of the airlines during flight on the ground, has the responsibility to accomplish the key perfomance indicator as lay down in the service level agreement. Recommended first baggage-last baggage service is also effected by the the characteristic of the infrastructure and facilitiity as of operasional process provided at the airport to leverage the competitive advatage of this dynamic industry.</i>