

STUDI KASUS PERMASALAHAN BAGASI PT. CITILINK INDONESIA PADA RUTE CGK-YIA DENGAN METODE FISHBONE

Dimas wibisana Ramadhan

17050031

ABSTRAK

Angkutan udara dalam masyarakat masa kini sangat berperan. Peran tersebut diwujudkan oleh maskapai penerbangan Citilink yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam masalah bagasi. Pelayanan tersebut dapat diwujudkan dalam peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma. Memiliki rumusan masalah bagaimana petugas unit lost and found dalam menangani bagasi yang bermasalah sesuai prosedur yang ditetapkan oleh maskapai Citilink.

Fishbone diagram akan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah, dan menganalisis masalah tersebut melalui sesi brainstorming. Masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, mencakup manusia, material, mesin, prosedur, kebijakan, dan sebagainya. Setiap kategori mempunyai sebab-sebab yang perlu diuraikan melalui sesi brainstorming. Faktor penyebab kesalahan penanganan bagasi penumpang biasanya dimulai dari stasiun keberangkatan atau stasiun transit.

Hasil analisis memunculkan 2 masalah yang dibahas di sini: AHL dan DPR. Dimana DPR adalah masalah yang paling banyak di temui setiap bulannya. Kajian tentang ketiga masalah tersebut sangat berguna untuk memahami penyebab terjadinya masalah tersebut, sehingga didapat solusi untuk mengurangi masalah itu terjadi setelah menemukan akar penyebabnya, dilain sisi juga membuat penumpang mengetahui bahwa masalah bagasi bukan seluruhnya salah dari pihak Citilink.

Kata kunci: Citilink, Masalah Bagasi, Penumpang, Bandara, Fishbone

CASE STUDY OF BAGGAGE PROBLEMS PT. CITILINK INDONESIA ON THE CGK-YIA ROUTE USING THE FISHBONE METHOD

Dimas wibisana Ramadhan

17050031

ABSTRACT

Air transport plays a very important role in today's society. This role is realized by Citilink airlines which provide the best service to customers in baggage issues. This service can be realized in the role of the lost and found unit in handling problematic baggage on Citilink Indonesia airlines at Halim Perdanakusuma Airport. Has a formulation of the problem of how the lost and found unit officers handle problematic baggage according to the procedures set by Citilink airlines.

A fishbone diagram will identify various potential causes of an effect or problem, and analyze the problem through a brainstorming session. Problems are broken down into a number of related categories, including people, materials, machines, procedures, policies, and so on. Each category has causes that need to be explained through a brainstorming session. Factors causing mishandling of passenger baggage usually start from the departure station or transit station.

The results of the analysis raise 2 issues discussed here: AHL and DPR. Where the DPR is the most common problem encountered every month. The study of these three problems is very useful for understanding the causes of the problem, so that a solution can be found to reduce the problem after finding the root cause. On the other hand, it also makes passengers aware that the baggage problem is not entirely Citilink's fault.

Keywords: *Citilink, Baggage Problems, Passengers, Airports, Fishbone*