

## ABSTRAK

Pelayanan penumpang pada saat di Bandara sangatlah penting untuk menunjang kelancaran penerbangan. Hal tersebut merupakan penanganan yang dilakukan oleh *ground handling* yang dimulai tiket pesawat, *check-in* penumpang, *check-in* bagasi penumpang, pengecekan *boarding pass* sampai pada saat penumpang berada pada tempat tujuan. PT. Garuda Angkasa yang merupakan penyedia jasa *ground handling* untuk maskapai citilink memiliki tanggung jawab dalam kinerja *staff ground handling* maskapai citilink. Sebagai penyedia jasa *ground handling* maskapai citilink PT. Garuda Angkasa membangun lembaga *training* untuk *staff internal* maskapai citilink untuk memberikan pelatihan *mandatory* karena berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan dalam dunia penerbangan dan memiliki tujuan untuk dapat menjaga keberlangsungan kegiatan operasional dan agar dapat memberikan *service excellence* terhadap konsumen maskapai citilink.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan *mandatory* PT. Garuda Angkasa dan hasil dari adanya pelatihan *mandatory* dalam upaya peningkatan kinerja *ground staff* maskapai Citilink. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengolahan data dengan analisis data kualitatif dimana pengumpulan data yang diperoleh dari informasi narasumber melalui observasi, wawancara, dan dokumen dianalisis kemudian dievaluasi apakah sudah sesuai dengan tujuan diadakan penelitian. Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam secara langsung kepada informan sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan. Kemudian peneliti juga memakai teknik observasi sebagai cara untuk melengkapi data yang telah ditemukan.

Terdapat tiga pelatihan *mandatory* yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan pada penerbangan dan untuk memenuhi kompetensi yang wajib dimiliki oleh *staff ground handling* sesuai dengan peraturan IATA. Pelaksanaan pelatihan *mandatory* diberikan kepada karyawan baru dan karyawan lama yang dilakukan rutin 2 tahun sekali untuk meminimalisir kecelakaan pada saat di bandara dan agar meningkatkan keselamatan dan keamanan penerbangan maskapai citilink.

*Keyword : mandatory, maskapai citilink, kinerja ground staff, service excellence*