



Analisis Pencapaian Ground Time Pesawat Airbus A350-900 Maskapai Singapore Airlines Terhadap Kinerja Petugas Ramp Handling di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Eva Qoudria^{1*}, Suprapti Suprapti²

¹⁻² Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM.4,5, Druwo, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Korespondensi penulis: evaqoudria199@gmail.com*

Abstract. Ground time is one of the important things in handling aircraft while in the apron area and Ramp handling officers are responsible for block on to block off activities and play an important role in improving service functions in the apron area. Ground time that does not comply with company standards can affect flight schedules and operational costs for an airline. This research aims to analyze the ground time achievements of the Airbus A350-900 aircraft on the performance of ramp handling officers. The method used in this research is a quantitative approach with data collection techniques, namely observation and interviews. The data analysis technique uses SPSS 25 which includes descriptive analysis by processing primary data in the form of ground time records for the Airbus A350-900 aircraft for two months which has been adjusted to secondary data, namely company documents to determine the average (mean) ground time each month. Based on the results of descriptive analysis to find out the average ground time, the results obtained in August were 55.53 minutes and in September it was 55.93 minutes, meaning that in general the ground time was still achieved and the performance of the ramp handling officers was very good because they reached the ground time on time. . If ground time is looked at based on the daily schedule, there are still several delays caused by several factors, namely delays in the arrival of planes from the origin airport to the destination airport, weather factors and delays for passengers with baggage.

Keywords: Ground Time, Ramp Handling Officer Performance, Juanda International Airport, Surabaya.

Abstrak. Ground time menjadi salah satu hal penting dalam penanganan pesawat saat berada di apron area dan petugas Ramp handling bertanggung jawab selama kegiatan block on hingga block off berperan penting untuk meningkatkan fungsi layanan di apron area. Ground time yang belum sesuai dengan standart perusahaan dapat mempengaruhi jadwal penerbangan dan biaya operational sebuah maskapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pencapaian ground time pesawat Airbus A350-900 terhadap kinerja petugas ramp handling. Metode yang digunakan pada penelitian ini berupa pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan SPSS 25 yang meliputi Analisis deskriptif dengan mengolah data primer berupa catatan ground time pesawat Airbus A350-900 selama dua bulan yang telah disesuaikan dengan data sekunder yaitu dokumen milik perusahaan untuk mengetahui rata-rata (mean) ground time setiap bulannya. Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk mengetahui rata-rata ground time, diperoleh hasil pada bulan Agustus selama 55,53 menit dan bulan September selama 55,93 menit artinya secara umum ground time masih tercapai dan kinerja petugas ramp handling sangat baik karena mencapai ground time tepat waktu. Apabila ground time dilihat berdasarkan schedule setiap hariya masih terdapat beberapa kali keterlambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu keterlambatan kedatangan pesawat dari bandara asal ke bandara tujuan, faktor cuaca dan keterlambatan penumpang yang memiliki bagasi.

Kata kunci: Ground Time, Kinerja Petugas Ramp Handling, Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya.

1. LATAR BELAKANG

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (IATA : SUB ICAO : WARR) merupakan salah satu bandara utama dan nomor tiga sebagai bandara di Indonesia tersibuk dilihat dari pergerakan penumpang dan pesawat. Ada beberapa terminal pada bandara ini, terminal 1 untuk keberangkatan dan kedatangan Domestik dan terminal 2 untuk keberangkatan dan kedatangan Internasional. Beberapa maskapai yang mendarat di terminal

2 Bandara Internasional Juanda Surabaya yaitu Cathay Pasific, Jetstar Asia dan Singapore Airlines (Arieza, 2023).

Singapore Airlines merupakan maskapai nasional Singapore yang telah beroperasi sejak 1 Oktober 1972. Selain dikenal dengan citranya yang baik Maskapai ini juga dipilih sebagai maskapai penerbangan terbaik di dunia dalam Skytrax world Airline 2023 untuk yang kelima kalinya (Mashabi, 2023). Singapore Airlines memiliki Kerjasama dengan perusahaan penyedia layanan ground handling yaitu PT. Jasa Angkasa Semesta untuk menangani kegiatan ground handlingnya yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. PT. Jasa Angkasa Semesta adalah salah satu perusahaan ground handling yang ada di Indonesia dan bekerja sama dengan beberapa maskapai internasional seperti Singapore Airlines, Cathay Pacific dan Malaysia Airlines. Singapore Airlines sendiri memiliki jadwal penerbangan setiap hari untuk rute Singapore-Surabaya-Singapore. Kegiatan ground handling yang ditangani meliputi penanganan penumpang saat berada terminal hingga kegiatan ramp handling.

Ramp handling merupakan satuan unit kegiatan yang menangani kegiatan bongkar muat saat pesawat datang hingga pesawat siap terbang kembali. Pada saat proses ramp handling ada koordinator yang disebut ramp dispatcher bertugas mengawasi keberlangsungan kegiatan ramp handling serta memastikan seluruh kegiatan dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan ground time yang ditetapkan. Ground time adalah waktu yang dibutuhkan oleh petugas ground handling untuk menyiapkan kebutuhan dan melakukan penanganan pesawat selama berada di apron area (Atmadjati, 2013). International Air Transport Assosiation (IATA) menetapkan standart ground time untuk pesawat narrow body adalah 40 menit sedangkan untuk pesawat dengan wide body 60 menit. Standar ground time pesawat Airbus A350-900 di Bandara Internasional Juanda Surabaya adalah 55 menit.

Ground time menjadi salah satu hal penting dalam penanganan pesawat saat berada di apron area dan petugas Ramp handling sebagai koordinator yang bertanggung jawab selama kegiatan block on hingga block off berperan penting untuk meningkatkan fungsi layanan di apron areaa (Hodi, 2020). Berdasarkan hasil observasi selama dua bulan yang dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sering terjadi perbedaan ground time pada saat penanganan pesawat Airbus A350-900 Singapore Airlines dengan batas waktu yang telah ditentukan. Artinya ground time tidak sesuai dengan standart yang ditentukan oleh perusahaan. Ground time yang optimal dapat membantu maskapai mematuhi jadwal penerbangan mereka dan juga mengurangi biaya operasional.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pencapaian Ground Time Pesawat Airbus A350-900 Maskapai Singapore Airlines Terhadap Kinerja Petugas Ramp Handling Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Bandar Udara

Menurut UU No. 1 tahun 2009 bandar udara merupakan kawasan yang ada didaratan maupun perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, mengangkut penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penebangan, fasilitas pokok serta fasilitas pendukung lainnya.

B. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandar udara Internasional Juanda Surabaya (IATA: SUB, ICAO: WARR), merupakan bandara Internasional yang berada di Sidoarjo dan salah satu bandara besar di Indonesia. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari Surabaya dan melayani wilayah metropolitan Surabaya ditambah wilayah perkotaan yang luas. Bandara Internasional Juanda di operasikan oleh PT. Angkasa Pura I. Nama bandara ini berasal dari nama Djuanda Kartawidjaja, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini. Bandara Internasional Juanda merupakan salah satu bandara paling di Indonesia dilihat dari pergerakan penumpang dan pesawat. Bandara ini pada tahun 2010 mampu menangani 11 juta penumpang meskipun kapasitasnya 6 juta penumpang dan sistem *Radar air traffic controler* hanya mampu melacak 21 pesawat per jam. Namun pada jam sibuk menangani 40 hingga 45 pesawat yang mendarat dan lepas landas pada tahun 2013, ada sekitar 400 pesawat per harinya.

C. Ramp Handling

Menurut Arista Atmadjati (2014) *Ramp handling* adalah satuan unit yang bertugas sebagai koordinator pada saat proses handling pesawat di *apron area*, di mulai pada saat pesawat *block on* hingga pesawat *block off*. Setiap petugas *Ramp dispatcher* memiliki tanggung jawab dalam pengawasan dan mengkoordinasi segala aktivitas di *ramp area* yang berkaitan dengan kedatangan dan juga keberangkatan pesawat.

D. Hasil Kerja

Menurut Michael Armstrong (2020) kinerja adalah hasil kerja yang memiliki hubungan erat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan pelanggan dan memberikan kontribusi terhadap perekonomian. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan prestasi kerja secara kuantitas dan kualitas yang digapai oleh karyawan pada lingkungan organisasi atau perusahaan.

E. *Ground Time*

Menurut Arista (2013) *ground time* adalah waktu yang dibutuhkan oleh petugas atau staf *ground handling* untuk melakukan penanganan dan menyiapkan kebutuhan apa saja yang di perlukan pesawat selama berada di *Apron area*.

F. Tugas-Tugas *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time*

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *ramp handling* berupa persiapan teknis pesawat, *feuling/refeuling*, *loading/unloading* bagasi, *catering*, air dan lain-lain (Arista Atmadjati 2014). Setiap petugas *ramp dispatcher* yang sedang bertugas harus melakukan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Memastikan semua kegiatan yang tertulis pada *ramp check list* telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan aturan *station manual*.
- b. Memastikan bahwa *ramp activity check list* sudah ditandatangani oleh PIC/FSM/*Ramp staff* yang berarti semua pihak telah menyetujui isi dari *ramp activity* yang sudah dibuat.
- c. Memastikan *ramp staff* meliputi *gate staff*, FSM, PIC selalu berkoodinasi dengan petugas *boarding gate* dalam hal kapan penumpang bisa untuk melakukan *boarding* dan masuki pesawat.

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang digambarkan oleh Sugiyono (2016) sebagai metode positivistik, yakni metode yang bersifat konkret, empiris, objektif, terukur, rasional, dan terstruktur dengan data berbentuk angka dan analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dari Agustus hingga September 2023, bertujuan untuk mengetahui rata-rata *ground time* serta faktor penyebab ketidaktercapaiannya pada pesawat Airbus A350-900 milik Singapore Airlines. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara tidak terstruktur, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan untuk memastikan keakuratan hasil observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data

meliputi observasi nonpartisipan yang mencatat waktu block on hingga block off dan wawancara bebas untuk menggali informasi terkait ground time. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan aplikasi SPSS 25 untuk mengolah data yang telah dikumpulkan, termasuk menghitung rata-rata (mean) yang menggambarkan nilai pusat dari dataset (Ghozali, 2016).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini peneliti akan membahas hasil penelitian dengan analisis data yang telah dilakukan untuk memecahkan rumusan masalah, mengenai berapa rata-rata ground time pesawat Airbus A350-900 Maskapai Singapore Airlines terhadap kinerja petugas ramp handling dan faktor penyebab tidak tercapinya ground time pesawat Airbus A350-900 maskapai Singapore Airlines.

1. Rata-rata ground time pesawat Airbus A350-900 terhadap kinerja petugas ramp handling

Data yang diolah pada penelitian ini akan dianalisis menggunakan SPSS 25 (statistical package for the social sciences) yaitu berupa waktu block on hingga block off pesawat Airbus A350-900. Berikut penulis cantumkan data ground time pesawat Airbus A350-900 pada bulan Agustus dan bulan September 2023 :

Tabel 1 Ground time bulan Agustus

No	Tanggal	Ground Time
1	01 Agustus 2023	55
2	02 Agustus 2023	52
3	03 Agustus 2023	55
4	04 Agustus 2023	55
5	05 Agustus 2023	56
6	06 Agustus 2023	55
7	07 Agustus 2023	58
8	08 Agustus 2023	55
9	09 Agustus 2023	55
10	10 Agustus 2023	63
11	11 Agustus 2023	55
12	12 Agustus 2023	55
13	13 Agustus 2023	53
14	14 Agustus 2023	60
15	15 Agustus 2023	54
16	16 Agustus 2023	55
17	17 Agustus 2023	55
18	18 Agustus 2023	52
19	19 Agustus 2023	54
20	20 Agustus 2023	55
21	21 Agustus 2023	55
22	22 Agustus 2023	53
23	23 Agustus 2023	60
24	24 Agustus 2023	55

25	25 Agustus 2023	55
26	26 Agustus 2023	58
27	27 Agustus 2023	55
28	28 Agustus 2023	55
29	29 Agustus 2023	52
30	30 Agustus 2023	61

Sumber : Diperoleh dari observasi, catatan dokumen dan wawancara Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1 Ground Time Bulan Agustus diatas dapat dilihat bahwa ground time pesawat Airbus A350-900 pada bulan Agustus beberapa kali mengalami perbedaan dengan standard ground time yang telah ditentukan oleh Perusahaan yaitu selama 55 menit dan standart yang diberikan oleh Internasional Air Transport Asosiation (IATA) yaitu selama 60 menit. Pada bulan Agustus ground time dengan waktu dibawah standard Perusahaan atau dibawah 55 menit terjadi sebanyak 7 kali, ground time dengan tepat waktu sesuai standart Perusahaan sebanyak 16 kali dan ground time dengan waktu melebihi standard Perusahaan sebanyak 7 kali.

Tabel 2 Ground time bulan September

No	Tanggal	Ground Time
1	01 September 2023	55
2	02 September 2023	55
3	03 September 2023	55
4	04 September 2023	54
5	05 September 2023	52
6	06 September 2023	55
7	07 September 2023	60
8	08 September 2023	57
9	09 September 2023	55
10	10 September 2023	55
11	11 September 2023	55
12	12 September 2023	54
13	13 September 2023	55
14	14 September 2023	58
15	15 September 2023	56
16	16 September 2023	55
17	17 September 2023	55
18	18 September 2023	54
19	19 September 2023	55
20	20 September 2023	60
21	21 September 2023	61
22	22 September 2023	55
23	23 September 2023	55
24	24 September 2023	57
25	25 September 2023	60
26	26 September 2023	55
27	27 September 2023	55
28	28 September 2023	62
29	29 September 2023	53
30	30 September 2023	55

Sumber : Diperoleh dari observasi, catatan dokumen dan wawancara Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 2 Ground Time bulan September diatas dapat dilihat bahwa ground time pesawat Airbus A350-900 pada bulan September beberapa kali mengalami perbedaan dengan standard ground time yang telah ditentukan oleh Perusahaan yaitu selama 55 menit dan standart yang diberikan oleh International Air Transport Asosiasi (IATA) yaitu selama 60 menit. Pada bulan September ground time dengan waktu dibawah standard Perusahaan atau dibawah 55 menit terjadi sebanyak 5 kali, ground time dengan tepat waktu sesuai standart Perusahaan sebanyak 16 kali dan ground time dengan waktu melebihi standard Perusahaan sebanyak 9 kali.

Data yang diperoleh kemudian dilakukan Analisis deskriptif untuk mengetahui (mean) rata-rata ground time pesawat Airbus A350-900 setiap bulannya yaitu pada bulan Agustus-September 2023. Metode pengujian untuk mengetahui rata-rata ground time dilakukan dengan menggunakan bantuan dari SPSS 25 (Statistical Program For The Social Sciences). Hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata (mean) dari catatan ground time pesawat Airbus A350-900 akan peneliti cantumkan sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
GT AGUSTUS	30	11.00	52.00	63.00	55.5333	.47642
GT SEPTEMBER	30	10.00	52.00	62.00	55.9333	.43926
Valid N (listwise)	30					

Sumber : Hasil output SPSS 25 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil dari Analisis deskriptif untuk mengetahui nilai rata-rata (mean) ground time pesawat Airbus A350-900 pada bulan Agustus yaitu 55.53 menit dan pada bulan September yaitu 55.93 menit. Standart ground time dari Perusahaan untuk tipe pesawat Airbus A350-900 milik maskapai Singapore Airlines adalah 55 menit. Nilai tersebut masih terhitung memenuhi standart ground time yang telah ditentukan oleh Perusahaan karena belum menyentuh ke angka menit berikutnya. Artinya rata-rata ground time selama bulan Agustus dan September oleh petugas ramp handling tercapai dan masih sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh Perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata ground time yang telah diperoleh jika dihubungkan oleh lima indikator kinerja menurut Mangkunegara (2016) artinya kinerja petugas ramp handling secara umum memiliki kualitas, kuantitas, kerjasama,

tanggung jawab dan inisiatif yang bagus karena bisa mencapai ground time dengan tepat waktu yaitu selama 55 menit dan bahkan beberapa kali lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu dibawah 55 menit.

2. Faktor penyebab tidak tercapainya ground time

Setelah dilakukan analisis dari data ground time pesawat Airbus A350-900 rata-rata (mean) ground time pada bulan Agustus dan September secara umum masih memenuhi standart dari Perusahaan dan standart dari International Air Transport Association (IATA). Tetapi apabila di lihat berdasarkan schedule setiap harinya pada bulan Agustus ada sebanyak 7 kali ground time tidak tercapai atau tidak sesuai dengan standart dari perusahaan dan pada bulan September ada sebanyak 9 kali ground time tidak tercapai atau tidak sesuai dengan standart Perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan yang bekerja di unit ramp handling ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tidak tercapainya ground time pesawat Airbus A350-900. Diantaranya terjadi keterlambatan kedatangan pesawat (late arrival) dari bandara asal ke bandara tujuan, kondisi cuaca yang berubah-ubah terutama saat terjadi hujan dan angin kencang dapat membuat penanganan pesawat (ground time) menjadi lebih lama, penumpang yang datang terlambat dan membawa barang bagasi tentunya dapat mempengaruhi ground time karena akan membuat proses loading barang bawaan penumpang jauh lebih lama. Ketiga faktor tersebut menjadi penyebab tidak tercapainya ground time sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh Perusahaan (wawancara peneliti 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data ground time pesawat Airbus A350-900 dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa selama periode Agustus hingga September, ground time pesawat tersebut umumnya telah memenuhi standar yang ditetapkan baik oleh perusahaan (55 menit) maupun oleh International Air Transport Association (IATA) (60 menit). Rata-rata ground time pada bulan Agustus adalah 55,53 menit dan pada bulan September adalah 55,93 menit, menunjukkan kinerja petugas ramp handling yang baik dengan pencapaian yang tepat waktu bahkan lebih cepat dari jadwal. Namun, terdapat tiga faktor yang menyebabkan ketidaktercapaian ground time pada beberapa kesempatan, yaitu keterlambatan kedatangan pesawat, faktor cuaca, dan keterlambatan penumpang dengan bagasi. Untuk itu, disarankan kepada perusahaan untuk mempertahankan kinerja yang baik serta mencari solusi untuk meminimalkan dampak dari

faktor-faktor penyebab ketidaktercapaian ground time. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada ground time pesawat Airbus A350-900 tetapi juga pada unit ground handling secara keseluruhan, karena setiap unit dalam ground handling mempengaruhi pencapaian ground time yang telah ditetapkan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Arieza, S. (2023). *Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya: Sejarah dan Perkembangannya*. Surabaya: Penerbit XYZ.
- Armstrong, M. (2020). *Kinerja dan Pengaruhnya terhadap Tujuan Organisasi*. London: Penerbit GHI.
- Atmadjati, A. (2013). *Pengertian dan Standardisasi Ground Time dalam Penanganan Pesawat*. Jakarta: Penerbit ABC.
- Atmadjati, A. (2014). *Ramp Handling: Koordinasi dan Tugas Petugas di Apron Area*. Jakarta: Penerbit DEF.
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Hodi, M. (2020). *Peran Ramp Handling dalam Efisiensi Operasional Bandara*. Yogyakarta: Penerbit JKL.
- International Air Transport Association (IATA). (n.d.). *Standard Ground Time for Aircraft*. Retrieved from IATA website
- Mangkunegara, A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit MNO.
- Mashabi, I. (2023). *Skytrax World Airline Awards 2023: Pemenang dan Kriteria Penilaian*. Singapore: Penerbit PQR.
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.