

Analisis Kinerja Ramp Handling Untuk Mencapai On Time Performance Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

Arif Rahman¹, Yuniar Istiyani²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Korespondensi Penulis: arifrahman190999@gmail.com

Abstract. Airlines must always improve passenger services on the ground. One of its services is the determination of time or On Time Performance which is a benchmark for the trust of service users who are the choice to travel. There are obstacles that become obstacles in achieving On Time Performance, namely worsening uaca, inadequate airport facilities, traffic and others. This study aims to determine the performance of Ramp Handling in handling aircraft at Wings Air at PT. Merpati Angkasa Abadi at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport Sumbawa and for 2.knowing the stipulation of aircraft departure time on Wings Air airline At PT. Merpati Angkasa Abadi at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport Sumbawa.

This research is qualitative with data obtained from observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusions. This research will be conducted in July 2023 at PT. Merpati Angkasa Abadi at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport Sumbawa.

The result of this study is the performance of Ramp Handling in handling aircraft is to ensure all tools, needs and employees are ready to be positioned with their respective duties, and monitor the weather for the aircraft in order to land. In addition, the Ramp Handling Unit serves as a liaison between operational activities at the facility and operational activities at the terminal. To provide or ensure all activities on the aircraft and in the terminal run properly. The achievement of On Time Performance has been maximally optimized according to the time given by the company for 20 minutes the aircraft while on the ground, the Ramp unit makes excellent use of this time. The achievement of punctuality has been carried out optimally starting from before the plane landed. All jobs such as, helping cabin crew pick up garbage from the plane, communicating with pilots, and communicating with engineers to ensure the condition of the engine to raise passengers into the plane.

Keywords; Performance, Ramp Handling, On Time Performance, Wings Air PT. Merpati Angkasa Abadi, and Sultan Muhammad Kaharuddin Airport Sumbawa

Abstrak. Maskapai penerbangan harus selalu meningkatkan pelayanan penumpang di darat. Salah satu pelayannya adalah ketetapan waktu atau On Time Performance yang menjadi tolak ukur kepercayaan dari pemakai jasa yang menjadi pilihan untuk melakukan perjalanan. Terdapat hambatan hambatan yang menjadi halangan dalam pencapaian On Time Performance, yaitu uaca memburuk, fasilitas bandar udara yang tidak memadai traffic dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja Ramp Handling dalam menangani pesawat pada maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa dan untuk 2.mengetahui ketetapan waktu keberangkatan pesawat pada maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 di PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

Hasil dari penelitian ini adalah kinerja Ramp Handling dalam menangani pesawat adalah dengan memastikan semua alat, kebutuhan dan karyawannya sudah siap diposisi dengan tugas masing masing, dan memantau cuaca untuk pesawat agar bisa melakukan pendaratan. Selain itu, Unit Ramp Handling sebagai penghubung antara kegiatan operasional di pesawat dengan kegiatan operasional di terminal. Untuk memberi atau memastikan semua kegiatan di pesawat maupun di terminal berjalan dengan baik. Pencapaian On Time Performance sudah dioptimalkan dengan maksimal sesuai dengan waktu yang diberikan perusahaan selama 20 menit pesawat saat berada di darat, unit Ramp memanfaatkan waktu tersebut dengan sangat baik. Pencapaian ketepatan waktu sudah dilaksanakan secara maksimal mulai dari sebelum pesawat mendarat. Semua pekerjaan seperti, membantu crew cabin mengambil sampah dari pesawat, berkomunikasi dengan pilot, dan berkomunikasi dengan engineer untuk memastikan keadaan mesin pesawat untuk menaikkan penumpang ke dalam pesawat.

Kata Kunci; Kinerja, Ramp Handling, On Time Performance, Maskapai Wings Air Pt. Merpati Angkasa Abadi, Dan Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

LATAR BELAKANG

Perusahaan penerbangan atau maskapai penerbangan perlu memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga dapat memperkuat posisi dan *image* perusahaan di dunia penerbangan. Dunia penerbangan mempunyai beberapa faktor yang menjadi standar kualitas untuk perusahaan yang berfokus pada industri jasa transportasi udara, yaitu faktor keselamatan, ketepatan waktu, dan lain lain. Faktor keselamatan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan dalam industri jasa transportasi udara. Sebuah maskapai yang tidak mampu menjamin keselamatan saat penerbangan dapat membahayakan pihak yang ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara. Membahayakan bukan hanya untuk pihak yang berhubungan langsung saat proses penerbangan, namun juga pihak yang berada di luar proses penerbangan, seperti masyarakat yang berada di darat maupun di laut. Faktor waktu sangat berpengaruh dalam dunia penerbangan, menjadi faktor kedua terpenting setelah faktor keselamatan. Masyarakat menggunakan faktor waktu untuk memilih maskapai mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi. Melihat hal tersebut, maka dari itu *On Time Performance* (OTP) menjadi salah satu indikator kinerja maskapai penerbangan.

Unit operasional berperan penting dalam hal pelayanan ketetapan waktu keberangkatan pesawat dengan tujuan *On Time Performance Safety and Security*, kenyamanan dan ekonomis untuk mencapai target *On Time Performance* perlu dilakukan maksimalisasi kinerja operasi. Untuk itu setiap maskapai harus selalu meningkatkan pelayanan penumpang di darat. Ketetapan waktu atau *On Time Performance* sudah menjadi tolak ukur kepercayaan dari pemakai jasa yang menjadi pilihan untuk melakukan perjalanan *On Time Performance* adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara. Semakin lama pesawat udara mengudara maka semakin banyak keuntungan yang dihasilkan. Oleh karena itu ketetapan waktu penerbangan atau *On Time Performance* sangat diperhitungkan. Menurut Muhammad (2022), Bagian operasi harus bekerja maksimal agar pesawat siap berangkat sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini seringkali tidak selalu berjalan sesuai harapan karena adanya hambatan. Hambatan-hambatan tersebut misalnya cuaca memburuk, fasilitas bandar udara yang tidak memadai *traffic* dan lain-lain. Alasan teknik masih menjadi salah satu penyebab keterlambatan operasi pesawat pada sebagian maskapai niaga berjadwal, diharapkan nantinya maskapai dapat memberikan kompensasi keterlambatan. Keterlambatan karena faktor cuaca dan penyebab yang sifatnya wajib memberi kompensasi.

Alasannya operasional seperti seringkali diumumkan di dalam pesawat tetap akan

diwajibkan memberikan kompensasi. Nantinya, catatan operasional diperiksa oleh petugas administratur bandar udara, dengan demikian maskapai penerbangan harus dapat memberikan alasan yang tepat menyangkut keterlambatan tersebut. Alasan operasional tersebut terkait maskapai seperti keterlambatan *crew*, *ground handling* yang lama juga penumpukan penumpang karena cuaca buruk. Bila ketetapan itu tidak mengalami ketundaan (*delay*) atau hanya mengalami *delay* yang singkat, maka konsumen akan merasa puas. Dalam istilah penerbangan untuk memberikan kompensasi pada penumpang bila terjadi keterlambatan (*delay*) penerbangan lebih dari 30 menit. Penumpang juga dapat melakukan gugatan kepada pengadilan apabila haknya itu diabaikan. Dengan regulasi itu, maskapai penerbangan tidak bisa lepas dari tanggung jawab dan melantarkan penumpang di bandar udara bila pesawat mengalami keterlambatan. Hak-hak konsumen tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub). Ketetapan waktu dalam penyelenggaraan jadwal penerbangan baik saat keberangkatan maupun kedatangan pesawat merupakan aspek yang sangat penting dari suatu perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa angkut udara. Informasi yang diberikan untuk dapat mempermudah konsumen mengetahui dan mendapatkan informasi dengan mudah dan tepat.

Usaha yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan adalah dapat membantu konsumen, dengan tidak mengecewakan karena dapat memperburuk citra maskapai penerbangan itu sendiri. Bagian informasi selalu berhadapan langsung dengan konsumen, sehingga konsumen bisa langsung menilai sendiri atas pelayanan yang diperolehnya. Pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap kinerja *Ramp Handling* salah satunya adalah pelayanan ketetapan waktu berangkat dan waktu tiba di tempat tujuan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menguji dengan mengambil judul “**Analisis Kinerja Ramp Handling Untuk Mencapai On Time Performance Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa**”.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Ramp Handling

Ramp Handling merupakan unit kerja yang memiliki peran vital selama proses *ramp*

service. Koordinasi yang dilakukan oleh *ramp service* membuat pekerjaan dan proses ramp service menjadi terkontrol. *Ramp Handling* merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator dalam pelaksanaan *handling* pesawat (*ramp dispatcher*) di apron mulai dari pelaksanaan *dandling* pesawat *blockoff*. Tanggung jawab setiap petugas *ramp dispatcher* adalah mengawasi dan mengkoordinasikan segala aktivitas di area *ramp* yang berkaitan dengan keberangkatan maupun kedatangan pesawat.

On Time Performance (OTP)

Soemohadiwidjoyo (2017) dalam (Mengkana, 20203) mengatakan bahwa *On Time Performance (OTP)* merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu di tujuan. Berbicara mengenai OTP tidak dapat terlepas dengan istilah *delay* atau keterlambatan. Definisi keterlambatan menurut

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 di PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Ramp handling Dalam Menangani Pesawat Pada Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

Dari hasil penelitian yang dilakukan, Tugas dari *Ramp handling* di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa, yaitu mempersiapkan semua unit dan alat kerja sebelum mendaratnya pesawat, memastikan SDM sudah sesuai dengan tugas pada masing masing bagiannya, dan memastikan cuaca baik atau cuaca mendukung pesawat untuk melakukan pendaratan. Kinerja *Ramp handling* dalam menangani pesawat adalah dengan memastikan semua alat, kebutuhan dan karyawannya sudah siap diposisi dengan tugas masing masing, dan memantau cuaca untuk pesawat agar bisa melakukan pendaratan. Selain itu, Unit *Ramp handling* sebagai penghubung antara kegiatan operasional di pesawat dengan kegiatan operasional di terminal. Untuk memberi atau memastikan semua kegiatan di pesawat maupun di terminal berjalan dengan baik. Unit *Ramp handling* sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan SOP yang berlaku. SOP yang ditetapkan sesuai dengan fungsi masing masing unit. Dengan mematuhi SOP yang ada unit *Ramp handling* memiliki kinerja

yang baik dalam melaksanakan tugasnya demi keselamatan dalam penerbangan. Berikut kinerja Unit *Ramp handling* dalam melaksanakan tugasnya:

- a. Karyawan *Ramp handling* sudah menerapkan SOP dalam menjalani pekerjaan
- b. Karyawan *Ramp handling* selalu melakukan pekerjaan dengan teliti dan cepat
- c. Karyawan *Ramp handling* selalu mengisi dokumen dokumen penerbangan
- d. *Ramp handling* memastikan semua kegiatan di ramp area sudah sesuai dengan prosedur
- e. *Ramp handling* melakukan mitigasi terkait temuan yang membahayakan keselamatan penerbangan di area *apron*
- f. *Ramp handling* dikordinasikan dengan mengikuti prosedur yang ada
- g. *Ramp handling* selalu memberikan arahan dan informasi terkait proses boarding penumpang dengan teliti dan cermat
- h. *Ramp handling* selalu memastikan kerjanya tepat pada waktu sesuai dengan SOP yang berlaku
- i. *Ramp handling* selalu mencatat waktu dalam bekerja sehingga tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya
- j. *Ramp handling* selalu menerapkan *On Time Performance* dalam bekerja.

Berdasarkan SOP *Ramp handling* mengenai *Aircraft Handling* PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa, yaitu:

- a) Penanganan penumpang dalam evakuasi darurat

Prosedur nya harus meliputi:

- 1) *Airport Emergency Plan*
- 2) *Emergency Response Manual (ERM)*
- 3) *Wings Air Security Program (AOS)*

Manajer stasiun dan/ sub ordinal (*ramp supervisor* harus protektif dalam memberikan bantuan kepada penumpang selama proses evakuasi. Stasiun manajer sebagai Koordinator keamanan di tingkat stasiun akan menghadiri pertemuan diruang krisis yang ditetapkan oleh toriyas bandara.

- b) Pelaksanaan operasi *fueling* ditetapkan dalam panduan ini sesuai dengan *Company Maintenance Manual (CMM)* Bagian 19.5 dan *Company Operation Manual (COM)* bagian 4. 7
- c) *Check List* Keberangkatan

Dalam rangka mendukung on time Policy, sebuah *form departure check list* harus selalau digunakan. Tujuan dari check list ini adalah untuk mengelola dan meantau aktivitas penanganan ramp dari penerbangan, dengan penerbangan yang baik dalam

operasi sehari-hari dilapangan dan mencapai target *on time performance*. Data keberangkatan harus dimasukkan seluruhnya dalam setiap kolom kosong termasuk tanda tabel kolom yang menunjukkan kegiatan tersebut telah diperiksa dengan benar.

d) Pengoperasian Pintu Pesawat

Hanya FA, Engineer, dan Mekanik yang dapat mengoperasikan pintu pesawat.

e) Parkir Pesawat di Area Inspeksi

Kondisi peralatan atau apron, peralatan *service* (GSE) dan hambatan tetap dapat menghambat pesawat bergerak. Hati-hati untuk langkah-langkah keamanan harus dipatuhi sebelum pesawat mendekati tempat parkir.

f) Penanganan Ramp Untuk Penumpang

Secara umum, penanganan ramp untuk penumpang harus mencakup seluruh kegiatan penanganan penumpang di apron. Kegiatan penanganan penumpang di ramp terdiri dari beberapa aspek operasional yang terkait dengan keselamatan, keamanan, keteraturan, dan efisiensi. Staf ramp harus mendapat informasi dan memahami bagaimana menangani para penumpang di apron untuk mencapai kepuasan pelanggan.

g) Aktivitas *Ramp*

Standar Prosedur Penanganan Ramp didasarkan pada IATA di bagi menjadi bagian (dari perjanjian Standard Ground Handling (SGHA, 2013) section 3 terdiri dari:

- 1) *Marshalling*
- 2) Parkir
- 3) Komunikasi *Ramp Flight Desck*
- 4) Memuat dan Bongkar
- 5) *Starting*
- 6) Tindakan Keselamatan
- 7) Perpindahan Pesawat.

Semua personil *Ramp handling* yang ditugaskan untuk melakukan tugas dalam *air side* untuk Wings Air, termasuk operasional *Ground Support Equipment* (GSE), Keselamatan yang lengkap dan berlaku. Pelaksana *Ground Handling* wajib menyampaikan kualifikasi personil mereka sebelum dikontrak (SGHA, xx) untuk Wings Air.

2. Pencapaian Dalam Ketetapan Waktu Keberangkatan Pesawat Pada Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

Semua kegiatan penanganan darat yang dilakukan oleh petugas *Ramp handling* mulai dari pemeriksaan dokumen penumpang (*passenger manifest*), lalu melakukan koordinasi

dengan pilot terkait jumlah penumpang dan sisa *fuel*, melaporkan kondisi cuaca sesuai dengan *weather*, serta membantu membersihkan area *cabin* pesawat. Kemudian melakukan koordinasi dengan *crew cabin* terkait *boarding*. Semua penanganan memiliki prosedur kegiatan yang berbeda-beda, tergantung bagian-bagian kegiatan dibawah masing-masing area penanganannya. Dalam upaya menjalankan kegiatan tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur yang perlu diperhatikan:

- a) Prasarana atau peralatan dan fasilitas kerja.
- b) Sumber daya manusia/tenaga kerja yang berkompeten dan memiliki kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan teliti.
- c) Penggunaan manajemen waktu untuk penyesuaian waktu yang ada agar optimal dalam pelaksanaannya.

Unit *Ramp Handling* selalu memastikan semua hal telah disiapkan sesuai dengan fungsinya sebelum pesawat melakukan pendaratan untuk mencapai pencapaian dalam ketetapan waktu keberangkatan pesawat. Mempersiapkan area sebelum pesawat tiba di apron dan mempersiapkan keberangkatannya. Salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam keberangkatan pesawat adalah faktor cuaca yang buruk seperti hujan dan angin saat operasional penerbangan dilaksanakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi cuaca di suatu wilayah antara lain suhu, tekanan udara, angin, kelembapan udara, dan curah hujan. Saat lepas landas, hujan dapat memperpanjang jarak yang dibutuhkan pesawat untuk mencapai kecepatan lepas landas, sementara saat mendarat hujan dapat mempersulit proses pengereman pesawat. Cuaca yang cerah karena akan berpengaruh pada keselamatan penumpang.

Pencapaian *On Time Performance* suda dioptimalkan dengan maksimal sesuai dengan waktu yang diberikan perusahaan selama 20 menit pesawat saat berada di darat, unit ramp memanfaatkan waktu tersebut dengan sangat baik. Pencapaian ketepatan waktu sudah dilaksanakan secara maksimal mulai dari sebelum pesawat mendarat. Semua pekerjaan seperti, membantu crew cabin mengambil sampah dari pesawat, berkomunikasi dengan pilot, dan berkomunikasi dengan enginer untuk memastikan keadaan mesin peasawat untuk menaikan penumpang ke dalam pesawat.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kinerja *Ramp Handling* dalam menangani pesawat adalah dengan memastikan semua alat, kebutuhan dan karyawannya sudah siap diposisi dengan tugas masing masing, dan memantau cuaca untuk pesawat agar bisa melakukan pendaratan. Selain itu, Unit *Ramp*

Handling sebagai penghubung antara kegiatan operasional di pesawat dengan kegiatan operasional di terminal. Untuk memberi atau memastikan semua kegiatan di pesawat maupun di terminal berjalan dengan baik.

Pencapaian *On Time Performance* sudah dioptimalkan dengan maksimal sesuai dengan waktu yang diberikan perusahaan selama 20 menit pesawat saat berada di darat, unit *Ramp* memanfaatkan waktu tersebut dengan sangat baik. Pencapaian ketepatan waktu sudah dilaksanakan secara maksimal mulai dari sebelum pesawat mendarat. Semua pekerjaan seperti, membantu *crew cabin* mengambil sampah dari pesawat, berkomunikasi dengan pilot, dan berkomunikasi dengan *engineer* untuk memastikan keadaan mesin pesawat untuk menaikkan penumpang ke dalam pesawat.

SARAN

Saran dari penelitian ini adalah:

- a) Bagi Peneliti Selanjutnya

Lebih memperdalam dan mengembangkan serta teliti dan fokus menggali informasi mengenai Analisis Kinerja Ramp handling Untuk Mencapai *On Time Performance* Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

- b) Bagi Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

Tetap konsisten pada tugas nya untuk mencapai ketepatan waktu dalam operasional penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung

Mengkanna, Ingrid Nisriani Lisa. 2023. Analisis Pengawasan Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar Terhadap Delay Management Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Student Research Journal*, V, 1-4.

Muhammad. (2022). Peran Petugas Ramp Handling dalam Mencapai Ground Time Pada Maskapai Wing Airdi Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)* Vol.1, No.4, 2022: 871-882.