

Analisis Kinerja Unit Ramp Handling dalam Mencapai Keselamatan dan on Time Performance Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Teldi Prasetyo^{1*}, Febriansyah Ignas Pradana²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor utama keselamatan serta kendala yang dihadapi baik dari faktor *internal* maupun *eksternal* pada kegiatan *Ramp Handling* Maskapai Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap unit *Ramp Handling* maskapai Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak *Station Manager & Briefing Office Service*, dan petugas *Ramp Handling*. Hasil dari penelitian peneliti menunjukkan bahwa kegiatan unit *Ramp Handling* berdampak pada keselamatan penerbangan. Penelitian ini juga menunjukkan kinerja dan keselamatan unit *Ramp Handling* sudah cukup baik. *On Time Performance* dari kinerja unit *Ramp Handling* sudah cukup baik.

Keywords: Kinerja, Keselamatan, Ramp Handling, Safety Management System, Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

ABSTRACT : This study aims to determine the main safety factors and obstacles faced both internally and externally in the Ramp Handling activities of Batik Air Airlines at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya, Central Kalimantan Province. This study uses a qualitative method with interview, observation and documentation techniques for the Ramp Handling unit of the Batik Air airline at Tjilik Riwut Airport, Palangka Raya, Central Kalimantan Province. conducted interviews with the Station Manager & Briefing Office Service, and Ramp Handling Researcher. The results of the research showed that the activities of the Ramp Handling unit had an impact on flight safety. This research also shows that the performance and safety of the Ramp Handling unit is quite good. On Time Performance from the performance of the Ramp Handling unit is quite good.

Keywords: Performance, Safety, Ramp Handling, Safety Management System, Palangka Raya Tjilik Riwut Airport

Submitted: 08-07-2022; Revised: 14-07-2022; Accepted:25-07-2022

Corresponding Author: teldiprasetyo@gmail.com

DOI prefik: 10.55927

ISSN-E: 2829-8896

<https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjmr>

PENDAHULUAN

Dunia penerbangan adalah salah satu sarana pendukung bagi setiap orang yang ingin berpergian dengan jarak jauh maupun dekat dengan efisiensi waktu yang cepat, jasa transportasi udara saat ini, dilihat dari data statistik jasa transportasi udara mengalami perkembangan. Perkembangan ini dilihat dari meningkatnya angka pengguna jasa transportasi domestik maupun internasional. dilihat dari jumlah penumpang yang semakin meningkat baik penerbangan domestik maupun internasional serta diiringi dengan pembangunan beberapa bandar udara di Indonesia yang nantinya akan meningkatkan potensi dalam dunia kedirgantaraan.

Jasa transportasi udara sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat dalam negeri maupun luar negeri, di masa modern sekarang transportasi udara merupakan pilihan yang tepat bagi semua orang untuk melakukan perjalanan terlebih dengan jarak yang cukup jauh.

Keselamatan penerbangan adalah keadaan yang dapat membahayakan penumpang maupun petugas, dalam aturan pelaksana Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 (UU No 1/2009) tentang penerbangan. Dalam peraturan pemerintah No. 32 Tahun 2021 (PP No 3 32/2021), keamanan dan keselamatan penerbangan didefinisikan sebagai keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang bebas dari gangguan atau tindakan yang melawan hukum.

Ramp handling mempunyai peran yang sangat penting di dalam keselamatan penerbangan. Ramp handling adalah satuan unit yang bertanggung jawab sebagai koordinator dalam pelaksanaan handling pesawat yang diawasi oleh Ramp Dispatcher, tugas ramp handling salah satunya menangani pesawat di apron mulai dari pesawat block on sampai pesawat block off.

Ramp handling memberikan pelayanan dan keselamatan kepada penumpang saat pesawat dalam keadaan *block on* dan *block off*, agar tidak terjadi kecelakaan penumpang saat di *apron* dan *ramp handling* bisa mencapai hasil kinerja yang berdasarkan *standard operating procedure*. *Ramp handling* dituntut untuk menjaga keselamatan penerbangan berdasarkan dengan *standard operating procedure*. Dalam setiap tahapan kerja ramp handling akan di evaluasi sehingga bisa mencapai *on time performance*.

On time performance dalam maskapai penerbangan digunakan untuk mengevaluasi tahapan kerja *ramp handling*, sehingga *ramp handling* harus meminimalisir adanya keterlambatan pelayanan saat kedatangan pesawat dan keberangkatan pesawat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Transportasi Udara

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi (Utomo, 2010).

Angkutan udara adalah moda transportasi yang menggunakan jalur udara melalui jalur udara. Transportasi udara menggunakan moda transportasi lain yang sangat berbeda dengan transportasi darat dan laut. (Shulfi, 2017).

2. Pengertian Ramp Handling

Ramp handling adalah satuan *unit station operation control* yang tugasnya sebagai coordinator dalam penanganan pesawat dan diawasi oleh petugas *ramp dispatcher* di mulai dari proses loading hingga unloading (Arista Atmajati, 2012).

Tanggung jawab *Ramp Dispatcher* yaitu mengawasi dan mengkoordinasikan unit *ramp handling* pada *ramp area* yang berkaitan dengan proses *loading* dan *unloading*. Untuk mencapai dapat mencapai hasil yang maksimal *ramp dispatcher* berkoordinasi dengan unit-unit yang terkait seperti:

- a. Awak Cockpit / Cabin Crew
- b. Petugas Boarding Gate
- c. Petugas Penanganan Kargo
- d. Load Control
- e. Ground Support Equipment (GSE)
- f. Ground Support Unit (GPU)
- g. Ground Turbine Control (GTC)
- h. Aircon
- i. Avio Bridge (Garbarata)
- j. Push Back Car
- k. Loading Master
- l. Teknik
- m. Pertamina (Refueling)
- n. Catering
- o. Cleaning Service
- p. Porter

3. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan singkatan dari *kineika energy* kerja yang padananya dalam bahas Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diartikan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau *indicator* (Wirawan, 2009).

4. Keselamatan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, terutama mengenai keselamatan penerbangan masih mengacu ke Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 (PP No 32/2021) tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan. Dalam Peraturan Pemerintah ini, keamanan dan keselamatan penerbangan didefinisikan sebagai keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang bebas dari gangguan dan tindakan yang melawan hukum, lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya.

5. *On Time Performance*

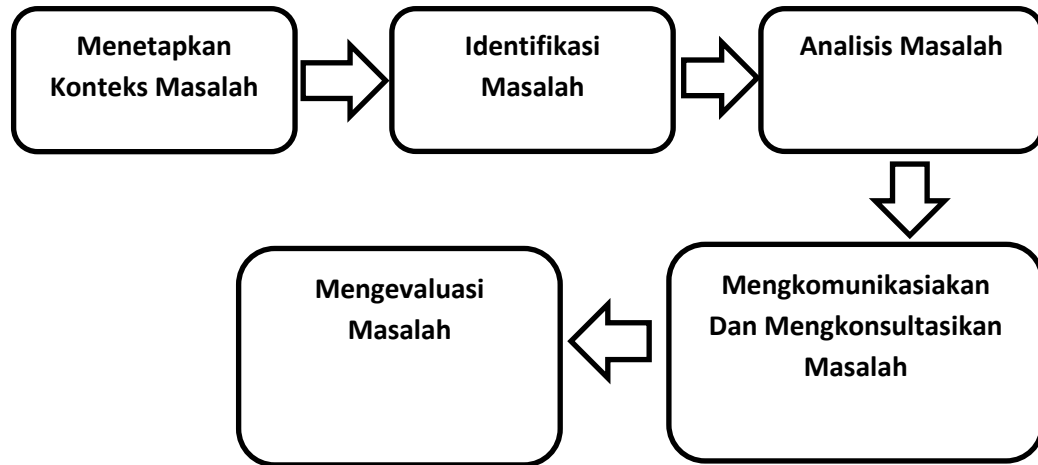
Ketepatan waktu penerbangan (*on time performance*) merupakan salah satu produk utama atau andalan dari suatu *airline* yang akan membuat atau menjadikan nama maskapai tersebut baik atau bagus reputasinya dikalangan pengguna jasa transportasi udara. Jika maskapai tersebut tidak melaksanakan apa yang menjadi produk utamanya, maka citra atau *image airline* tersebut akan dinilai negatif dan itu akan melekat dipikiran konsumen karena tidak melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah menjadi suatu ketentuan dari produk utama dalam suatu perusahaan penerbangan (Eva Febriana 2011).

On Time Performance adalah suatu keadaan dimana waktu keberangkatan dan kedatangan sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan (Mardani 2015). Adapun beberapa hal yang menyangkut masalah *On Time Performance* yaitu :

- a. *Estimate time of departure* (perkiraan waktu keberangkatan pesawat)
- b. *Actual time of departure* (waktu keberangkatan yang sebenarnya)
- c. *Estimate time of arrival* (perkiraan waktu kedatangan pesawat)
- d. *Actual time of arrival* (waktu kedatangan yang sebenarnya)
- e. *Flight time* (Dalam hal ini yang dimaksud adalah lamanya waktu perjalanan pesawat dari bandara asal ke bandara tujuan)
- f. *Total departure* (Banyaknya jumlah keberangkatan pesawat dalam satu hari)

Oleh karena itu diharapkan masalah *On Time Performance* dalam perusahaan jasa sangat penting. Supaya pengguna jasa transportasi lebih nyaman dalam menggunakan pelayanan transportasi dan tepat pada waktunya.

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1 Kerangka Berfikir

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, sebagai pendekatan yang diharapkan nantinya dapat membawa hasil yang terbaik. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang terjadi pada kegiatan *ramp handling* di Bandar Udara Tjilik Riwut.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini dipaparkan secara deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian paling sederhana, dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang lain karena dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan apa-apa terhadap objek atau wilayah yang diteliti (Sugiyono, 2016). Yang dimana artinya bahwa dalam penelitian, peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2016).

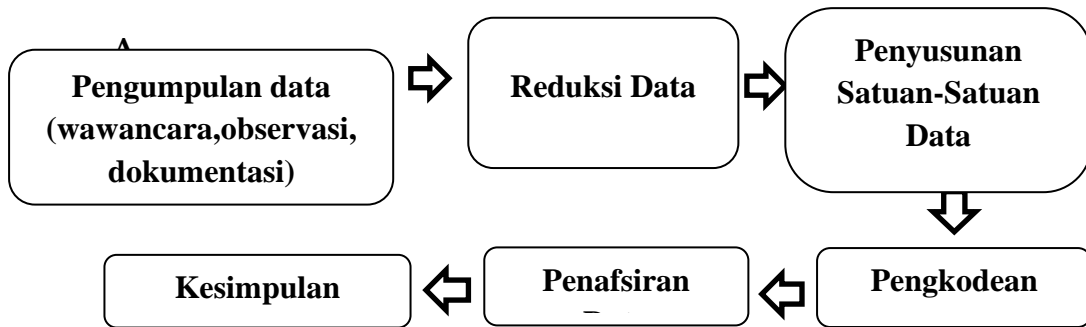
ANALISIS DATA

Teknik analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yang dimana analisis berdasarkan data yang di dapat, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, kemudian berdasarkan hipotesis tersebut maka dicarikan data lagi secara berulang-ulang hingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau tidak (Sugiyono, 2018).

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan (Sugiyono, 2018).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menen sintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun gambaran analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka Berfikir

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Observasi

Hasil observasi yang penulis dapatkan pada saat melakukan penelitian langsung pada unit Ramp Handling pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil Observasi merupakan data primer dalam penelitian peneliti, tujuan observasi untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari pengamatan terkait dengan proses keselamatan yang di ciptakan unit *Ramp Handling* pada maskapai Batir Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.

Sehingga terciptanya *On Time Performance* (OTP). Hasil observasi yang peneliti dapatkan pada unit *Ramp Handling* yang menangani maskapai Batir Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Observasi

No	Uraian Kegiatan <i>Ramp Handling</i>	Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Kebijakan keselamatan dan sasaran diimplementasikan secara baik	✓	
2	Identifikasi bahaya dan manajemen resiko keselamatan telah diimplementasikan	✓	
3	Jaminan keselamatan diimplementasikan secara baik benar	✓	
4	Promosi keselamatan diimplementasikan secara baik dan benar	✓	

5	<i>Ramp handling</i> harus memberitahukan kepada unit <i>safety</i> terkait adanya <i>hazard</i>	✓	
6	<i>Ramp handling</i> melakukan mitigasi terkait temuan yang membahayakan keselamatan penerbangan di area <i>apron</i>	✓	
7	Awak <i>cockpit</i> dikordinasikan dengan mengikuti prosedur yang ada	✓	
8	<i>Ramp handling</i> selalu memberikan arahan dan informasi terkait proses boarding penumpang yang aman dan selamat	✓	
9	Melakukan pemantauan terkait kegiatan <i>load control</i> dan <i>load master</i>	✓	
10	Pengawasan kegiatan GSE di area <i>apron</i>	✓	
11	Koordinasi terkait keperluan dan kesiapan pemberangkatan penerbangan kepada pihak teknik, <i>pertamina</i> , <i>catering</i> , <i>cleaning</i> , <i>porter</i> , dan <i>security</i>	✓	
12	<i>Ramp handling</i> melakukan pengawasan pada <i>fuelling safety zone</i> sesuai dengan <i>airside safety manual</i>	✓	
13	<i>Ramp handling</i> memperhatikan terkait <i>foreign object debris/damage</i>	✓	
14	Tumpahan bahan bakar dikordinasikan <i>Ramp handling</i> ke unit terkait	✓	
15	<i>Airside safety</i> telah diimplementasikan	✓	

Sumber : Peneliti

2. Hasil Wawancara

Wawancara pada penelitian ini merupakan data yang akan mendukung proses penelitian. Wawancara dilakukan pada *Station Manager & Briefing Office Service* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun hasil wawancara pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Station Manager & Briefing Office Service*

Irwin sebagai *Station Manager & Briefing Office Service* mempunyai peran yang baik dan sangat besar pada keselamatan kerja pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Hal ini ditinjau dari tugas dan tanggung jawab yang dimiliki sebagai unit pusat pelaksanaan operasional pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Yang perlu diperhatikan dalam memberikan keselamatan kerja pada maskapai Batik Air adalah aspek *Safety*, *Security*, *Service*, dan *Compliance* (3S + 1C), sehingga keselamatan penerbangan yang baik

berdampak pada *On Time Performance* (OTP) maskapai Batik Air sendiri.

Terkait dengan pemberangkatan pesawat, *Ramp Handling* mempunyai peran penting sehingga semua urusan dan keperluan untuk memberangkatkan ditangani langsung oleh unit *Ramp Handling*. Jelas *On Time Performance* bisa diciptakan dari peran yang diberikan unit *Ramp Handling* di Bandar Udara Tjilik Riwut Kalimantan Tengah Palangka Raya, karena apabila terjadi *delay* maka unit *Ramp Handling* yang akan berperan dalam mengkoordinasikan terkait *quick handling* pada pesawat yang terlambat.

Ramp Handling melakukan tugasnya ketika pesawat mulai *block on*, *block off* sampai pesawat benar-benar sudah pada posisi *positive climb*, ataupun *Airbone*. Terkait dengan area area kegiatan yang menjadi wewenang *Ramp Handling* dalam melakukan kegiatan operasional, maka unit *Ramp Handling* berwenang untuk melakukan kegiatan operasional dan mengawasi kegiatan *Ground Handling* pada *apron*, *make up area* dan *break down area*.

b. Ramp Handling

Rama sebagai petugas *Ramp Handling* mengatakan bahwa sistem pengkajian keamanan dan keselamatan sejauh ini sudah diterapkan, hal ini terlihat dimana seluruh unit terkait pada kegiatan operasional di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah selalu mengacu pada prosedur yang ada. Untuk tugas dan fungsi yang diberikan *Ramp Handling* selalu mengacu pada aspek keamanan dan keselamatan penerbangan, sehingga seluruh tugas dan fungsi yang ada telah terlaksana dengan baik dan sebagaimana mestinya. Pelayanan yang diberikan *Ramp Handling* sesuai dengan apa yang diharapkan semua pihak, karena pelayanan yang diberikan mengacu pada standar-standar yang telah dibuat oleh perusahaan dengan tujuan menciptakan suasana dan kondisi yang baik.

Sistem pengendalian internal dikendalikan dengan cara memberikan pemahaman kepada setiap pihak bahwa peran kedisiplinan merupakan kunci utama yang harus dimiliki sehingga bisa meminimalisir kesalahan yang ada pada proses kinerja dan pelayanan yang dihasilkan.

Hasil kinerja yang dihasilkan dalam bentuk koordinasi antara unit *Ramp Handling* dengan unit operasional yang terkait pada *Ground Handling* sudah sangat baik. Apabila terjadi kurang baiknya koordinasi antara unit *Ramp Handling* dengan unit operasional pada *Ground handling*, maka dapat menyebabkan resiko yang berbahaya untuk penerbangan. Terkait dengan *Handling Aircraft*, jelas tidak boleh lambat, apabila *Handling Aircraft* harus mengacu pada *Standart Operational Procedure* (SOP) sehingga koordinasi dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat menghindari *delay*. *On Time Performance*

sendiri merupakan kunci utama yang harus diberikan pada penumpang.

3. Perlindungan Terhadap *Jet Blast*

Adapun perlindungan *Jet Blast* meliputi beberapa hal sebagai berikut :

- a. Prosedur ini dibuat sebagai pedoman untuk menghindari kejadian dan kecelakaan di sisi udara akibat *Jet Blast* di wilayah Bandar Udara.
- b. Ketika hendak melakukan pelayanan kepada pesawat pada saat *arrival*, *airline operator*, *ground handling operator* harus memastikan semua personil dan peralatan *Ground Support Equipment (GSE)* harus berada diluar *ASA (Aircraft Safety Area/Lines)* sampai pesawat berhenti, mesin pesawat dan lampu anti-collision dimatikan.
- c. Posisi parkir pesawat adalah posisi *Nose-in*, apabila dalam keadaan tertentu menggunakan tipe parkir lain maka harus atas persetujuan dari unit *Apron Movement Control (AMC)*.
- d. Semua pesawat udara yang akan berangkat (meninggalkan *parking stand*) harus menggunakan *pushback car* untuk dilakukan *towing*.
- e. Apabila dalam keadaan tertentu pesawat melakukan *swing* (putaran 180 derajat) ketika keluar dari *parking stand* (yakni tidak menggunakan *pushback car*) maka harus atas persetujuan dari unit *Apron Movement Control (AMC)*.
- f. Ketika pesawat akan melakukan *swing* maka petugas *airline operator/ground handling operator* harus memastikan bahwa area sekitar pesawat tersebut sudah *clear* dan aman dari hembusan *Jet Blast* pesawat.
- g. Petugas *airline operator/ground handling operator* harus mematuhi prosedur yang diinstruksikan oleh petugas *AMC* dalam pelaksanaan kegiatan.
- h. Titik aman dari isapan dan semburan *Jet* disarankan sekurang-kurangnya 8 meter didepan pesawat dan 80 meter (*narrow body*) dan 150 meter (*wide body*) dibelakang pesawat bebas dari manusia, pesawat lain serta benda-benda lainnya. (kertas, plastik, batu kerikil, aspal rusak dll).

4. *Personnel Protective Equipment (Alat Pelindung Diri)*

Berdasarkan pada peraturan *airside safety manual*, maka setiap orang atau personil yang melaksanakan kegiatan di wilayah sisi udara bandar udara wajib memakai alat pelindung diri (*personel protective equipment*) seperti :

a. *Safety Vest (Rompi)* Persyaratan :

- 1) Memiliki visibilitas tinggi (KP 39 Tahun 2015 poin 10.15.4.2b), rompi yang dikenakan harus memiliki visibilitas tinggi. Pemilihan warna dasar menggunakan warna cerah agar mudah terdeteksi pada operasi siang hari maupun malam hari. Warna cerah

dimaksudkan agar dapat menunjukkan kejelasan secara visual kepada petugas yang bekerja.

- 2) Dilengkapi dengan bahan yang memantulkan cahaya (*reflective material*) baik di depan maupun belakang pakaian, dan memiliki luasan *reflective material* agar mudah terdeteksi terutama pada saat melakukan kegiatan pada malam hari. Spesifikasinya *reflective material* adalah sebagai berikut:
 - a) Minimal terdapat dua garis vertikal atau horizontal pada bagian depan dan belakang.
 - b) Lebar garis 3-5 cm
- 3) Terdapat logo perusahaan/instansi.
- 4) Tulisan unit kerja personil (*Ramp, Technician, Porter*)
- 5) Memudahkan identifikasi di lapangan agar setiap instansi menggunakan warna rompi yang berbeda dan telah di sepakati oleh pihak bandara sebelumnya.
- 6) Contoh *safety vest* :

Di bawah ini adalah contoh dari *safety vest*, model dapat disesuaikan dengan persyaratan. Persyaratan tersebut mempunyai tujuan untuk memberikan standar pada *safety vest* yang ada pada pihak yang melakukan kegiatan operasional di sisi udara dan sekitarnya. Adapun contoh gambar dari *safety vest* adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 *Airside Safety* manual

b. Alat perlindungan pendengaran (*Hearing protection*)

Menurut *Airside Safety* Manual yang ada di maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut *hearing protection* menentukan keselamatan kerja dalam kegiatan operasional penerbangan di sisi udara, alat perlindungan pendengaran sangat direkomendasikan kepada personil guna melindungi pendengaran pekerja, terutama bagi pekerja yang melakukan kegiatan dekat dengan sumber kebisingan seperti mesin pesawat.

- 1) Contoh alat perlindungan pendengaran adalah : *Ear muff* atau *ear plug*.
- 2) Demi alasan kesehatan agar tiap personil dapat menjaga kebersihan *ear muff* dan *ear plug*. Karena *ear muff* dan *ear plug*

merupakan bagian dari APD yang harus dijaga kebersihannya untuk tujuan kenyamanan personil.

c. Sepatu Pengaman

Sepatu pengaman memiliki peranan penting dalam menjaga keselamatan :

- 1) Mampu melindungi kaki personil/petugas yang bertugas di *area apron* dan sekitarnya (bagian atas memiliki lapisan).
- 2) Bagian bawah sepatu harus terbuat dari karet dan tidak boleh terdapat unsur metal. Hal ini dikarenakan keadaan *area apron* dan sekitarnya yang panas.

d. Kondisi Pakaian

Menurut *Airside Safety Manual* yang ada di maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut kondisi pakaian menentukan keselamatan kegiatan operasional penerbangan di sisi udara. Kondisi berpakaian yang dimaksudkan sebagai berikut :

- 1) Menjaga kerapian berpakaian karena terkait dengan citra bandar udara setempat
- 2) Menajaga agar bahan pakaian/seragam, seperti ; dasi, syal, topi, kacamata dalam kondisi terikat, guna menjaga agar tidak terlepas sehingga mengancam keselamatan diri dan pesawat udara, contohnya ; dasi, syal terjepit dalam roda mesin GSE, dasi, syal, topi terlepas hingga terhisap mesin pesawat, dan lainnya.

PEMBAHASAN

Keselamatan kinerja unit *Ramp Handling* dalam menentukan pencapaian *On Time Performance* (OTP) pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah. Kegiatan operasional pada maskapai Batik Air didukung dari beberapa unit dan salah satunya adalah unit *Ramp Handling*.

Unit *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut berada pada divisi operasi dan bertanggung jawab langsung terhadap *Station Manager* maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut.

Tugas dan fungsi pokok unit *Ramp Handling* adalah melakukan koordinasi dalam kegiatan-kegiatan pemberangkatan pesawat, mulai dari pesawat *block on* ataupun *block off*. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh setiap petugas *Ramp Handling* jelas mengacu pada regulasi dan kebijakan-kebijakan yang ada pada Maskapai Batik Air, oleh karena itu setiap petugas harus menjadikan hal tersebut sebagai acuan dalam melaksanakan pemberangkatan pesawat yang ada di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Setiap petugas *Ramp Handling* harus menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk menciptakan kinerja yang berdampak pada *On Time Performance* (OTP) maskapai Batik Air yang berada di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki dua pembahasan, adapun pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan Penerbangan Terhadap Kegiatan *Ramp Handling*

Keselamatan penerbangan adalah hal utama yang harus diciptakan, keselamatan penerbangan merupakan mandatory yang bersifat wajib. Organisasi penerbangan dunia *International Civil Aviation Safety Regulation* (ICAO) tidak pernah menargetkan *zero accident* dan *zero inciident*, karena hal tersebut susah dan tidak dapat dicapai. Kegiatan *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut melibatkan banyak koordinasi dan pengawasan terkait operasional penerbangan, sehingga pelayanan memberikan dampak pada kelancaran penerbangan.

Berdasarkan hasil obersavasi dan wawancara yang didapatkan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kegiatan unit *Ramp Handling* memberikan dampak pada keselamatan penerbangan. Unit *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut bisa melakukan berbagai kegiatan yang terkait dengan koordinasi dengan melihat aspek keselamatan yang ada.

Terciptanya keselamatan penerbangan dihasilkan dari kegiatan yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling*. Unit *Ramp Handling* mempunyai target kinerja yang baik dari kegiatan yang dilakukan pada sisi udara, daerah *apron*, *make up area* dan *break down area* merupakan daerah yang steril dan membutuhkan pengawasan dan monitor dari unit *Ramp Handling*, Setiap kegiatan harus mengutamakan aspek keselamatan sehingga kegiatan yang dilakukan berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh unit *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Seluruh aktivitas yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling* mengacu pada SOP dan *Letter of Operational Coordination Agreement* (LOCA) dengan unit terkait yang ada di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.

Pada penerbangan maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut, aspek keselamatan dihasilkan dari *Safety Culture* petugas *Ramp Handling*. *Acceptable Level of Service* (AloS) merupakan suatu tingkatan keselamatan yang dapat diterima dari berbagai aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling*. Keselamatan penerbangan yang diciptakan dari kegiatan unit *Ramp Handling* mengacu pada *Airside Safety*. *Airside Safety* mempunyai peranan penting dalam menjadi pedoman dan acuan bagi setiap petugas *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.

2. Evaluasi Pelayanan Dan Kinerja Pada Setiap Tahapan Kegiatan *Ramp Handling* Untuk Mencapai *On Time Performance*.

Pelayanan yang dilakukan pada setiap kegiatan unit *Ramp Handling* berdampak pada *On Time Performance* (OTP). Untuk mencapai *Ground Time* secara tepat, maka unit *Ramp Handling* menjadi unit yang memberikan dampak besar terhadap pencapaian *Ground Time* secara tepat. Maskapai Batik Air merupakan maskapai dengan tingkat *Full Service Airline*,

sehingga penjualan utama yang harus diberikan pada seluruh penumpang adalah *On Time Performance* (OTP).

Kinerja yang dihasilkan oleh unit *Ramp Handling* dalam mencapai *On Time Performance* (OTP) sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling* mengacu pada *delay management*. Oleh karena itu setiap ada *delay* yang berkepanjangan, maka unit *Ramp Handling* langsung melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait untuk melakukan *quick handling*. Faktor manajemen *airline* merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya *delay* yang dapat ditangani langsung oleh unit. Hal ini terlihat dari masih sering terjadinya keterlambatan *crew* pesawat, keterlambatan *catering*, dan penanganan di darat. *On Time Performance* (OTP) yang ada pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya merupakan suatu hal yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa yang ada.

Penelitian ini menemukan bahwa ada beberapa hal yang menjadi kegiatan pokok dari unit *Ramp Handling* dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada keselamatan penerbangan dan *On Time Performance* (OTP). Adapun hal-hal yang dimaksud meliputi :

1. Kebijakan keselamatan dan sasaran diimplementasikan secara baik dan benar dalam kegiatan operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya merupakan suatu hal yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa yang ada.
2. Kebijakan keselamatan dan sasaran diimplementasikan secara baik dan benar dalam kegiatan operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.
3. Identifikasi bahaya dan manajemen resiko keselamatan telah diimplementasikan dalam kegiatan operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.
4. Jaminan keselamatan diimplementasikan secara baik dan benar dalam kegiatan operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.
5. Promosi keselamatan diimplementasikan secara baik dan benar pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.
6. *Ramp handling* harus memberitahukan kepada unit *safety* terkait adanya *hazard* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah
7. *Ramp handling* harus memberitahukan kepada unit *safety* terkait adanya *hazard* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya Kalimantan Tengah.
 - a) Awak *cockpit* dikordinasikan dengan mengikuti prosedur yang ada.
 - b) *Ramp handling* selalu memberikan arahan dan informasi terkait proses boarding penumpang yang aman dan selamat.
 - c) Melakukan pemantauan terkait kegiatan *load control* dan *load master*.

- d) Pengawasan kegiatan GSE di area *apron*.
- e) Koordinasi terkait keperluan dan kesiapan pemberangkatan penerbangan kepada pihak teknik, pertamina, *catering*, *cleaning*, *porter*, dan *security*.
- f) *Ramp handling* melakukan pengawasan pada *fuelling safety zone* sesuai dengan *airside safety manual*.
- g) *Ramp handling* memperhatikan terkait *foreign object debris/damage* pada sekitar tempat pergerakan pesawat.
- h) Tumpahan bahan bakar dikoordinasikan *Ramp handling* ke unit terkait.
- i) *Airside safety* telah diimplementasikan sesuai dengan *Airside Safety Manual* yang ada.

On Time Performance (OTP) merupakan aspek yang sangat penting selain aspek keselamatan penerbangan. Hasil observasi peneliti pada maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Kalimantan menunjukkan bahwa semua uraian prosedur kerja unit *Ramp Handling* telah dilakukan secara keseluruhan. Peneliti menemukan bahwa ada faktor *delay* yang tidak dapat dilakukan penanganan sehingga meminimalisir tingkat *delay*. Faktor yang dimaksud adalah faktor cuaca dan teknis. Apabila *delay* dikarenakan faktor cuaca dan teknik, maka unit *Ramp Handling* harus melakukan koordinasi untuk memprioritaskan kegiatan penanganan pesawat dalam penerbangan harus dilaksanakan atau tidak.

Unit *Ramp Handling* mempunyai peran penting dalam koordinasi penanganan pemberangkatan pesawat, sehingga *On Time Performance* (OTP) menjadi hal yang berkaitan erat dengan seluruh kegiatan unit *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut. Seluruh kegiatan *Ramp Handling* yang dilakukan selalu mengutamakan aspek ketepatan waktu, disisi lain dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, unit *Ramp Handling* selalu menjadikan *Ramp Safety* sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut.

Dalam memberikan pelayanan penanganan pesawat dan unit terkait, maka unit *Ramp Handling* menjadikan aspek *Safety*, *Security*, *Service*, dan *Compliance* (3C + 1C) dalam menciptakan kelancaran penerbangan. Ada temuan juga, ternyata unit *Ramp Handling* merupakan unit yang memberikan kontribusi terbesar untuk pencapaian *On Time Performance* (OTP) dalam divisi operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut. Semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling* merupakan tahapan untuk menciptakan keselamatan dan *On Time Performance* (OTP) pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan penerbangan merupakan hal terpenting yang harus diciptakan. Keselamatan penerbangan merupakan mandatory yang sifatnya wajib. Organisasi penerbangan dunia *International Civil Aviation Safety Regulation* (ICAO) tidak pernah menargetkan *zero accident*. Daerah *apron*, *make up area*, dan *break down area* merupakan daerah yang steril dan membutuhkan pengawasan dan monitor dari unit *Ramp Handling*, sehingga setiap kegiatan harus mengutamakan aspek keselamatan sehingga kegiatan yang dilakukan berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh *Ramp Handling* pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya.
2. Kinerja yang dilakukan pada setiap unit *Ramp Handling* berdampak pada *On Time Performance* (OTP). Kinerja yang dihasilkan oleh unit *Ramp Handling* dalam mencapai *On Time Performance* (OTP) sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh unit *Ramp Handling* mengacu pada *delay management*. Oleh karena itu setiap ada *delay* yang berkepanjangan, maka unit *Ramp Handling* langsung melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait untuk melakukan *quick handling*.
3. *Ramp handling* selalu bekerja sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) sehingga setiap tahapan kerja sudah pasti terjamin keselamatannya dan sebelum melakukan penanganan pesawat unit *Ramp Handling* Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya melakukan *briefing* sebelum dan sesudah melakukan penanganan pesawat sehingga menciptakan koordinasi yang baik.

Saran

Adapun saran pada peneliti dalam penelitian ini bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi perusahaan :

1. Untuk Perusahaan

- a. Harus adanya kesadaran yang tinggi pada setiap petugas *Ramp Handling* dalam meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas di jam operasional pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya.
- b. Harus adanya kebijakan dari atasan untuk meminimalisir terjadinya *delay* yang diakibatkan oleh pihak manajemen airlines.
- c. Harus adanya audit secara rutin dari pihak bandar udara terkait dengan pencapaian sasaran keselamatan dan pencapaian *On Time Performance* (OTP) pada maskapai Batik Air di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

PENELITIAN LANJUTAN

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih banya sumber maupun referensi yang berhubungan dengan kegiatan Ramp Handling agar penelitian dapat lebih baik dan lebih lengkap.

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa lebih siap dalam penelitian sehingga mendapatkan pengumpulan data yang lengkap. Peneliti selanjutnya diharapkan ditunjang dengan wawancara denfan sumber yang akurat dalam kajian Keselamatan Ramp Handling dalam melakukan semua kegiatan dalam penangan pesawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Jurnal Penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri dikarenakan telah berjuang sejauh ini, selain itu ucapan terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan doa dalam proses penulisan jurnal
2. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
3. Bapak Febriansyah Ignas Pradana.,S.Pd.,M.A. selaku dosen pembimbing .Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

Annex14. (2004). *Aerodrome Design and Operation Vol 1,Four Edition*. Monreal: ICAO.

Ayutika, A. A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 19.

Dephub, R. (2009). *UU No.1 Peraturan Personel Keselamatan Penerbangan*. Retrieved from <https://jdih.dephub.go.id/>: <https://jdih.dephub.go.id/>

Dr. Wirawan M.S.L., S. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Eva, F. (2011). *Pengertian On Time Performamce*. Retrieved from On Time Performance Of Airline: <http://kumpulankaryasiswa.wordpress.com>

- Handoyo, S. (2011). *IATA 2008. Safety Audit For Ground Handling. Second edition. ICAO 2008. Safety Management Manual. First Edition. JAKARTA: Aviapedia. Buku Kompas.*
- Indonesia, M. P. (2019). *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR: PM 55 TAHUN 2015 TENTANG PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL BAGIAN 139 (CASR) TENTANG BANDAR UDARA (AERODROME)*. Retrieved from PM 55 Tahun 2015: <http://hubud.dephub.go.id/>
- Indonesia, P. R. (2021). *PP_Nomor_32_Tahun_2021*. Retrieved from PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN BIDANG PENERBANGAN: jdih.setkab.go.id
- K3 (*Keselamatan dan Kesehatan*). (2008). Retrieved from Gedbinlink's Weblog: <http://gedbinlink.wordpress.com>
- Kotler, P. (2002). *Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat*. Jakarta: Manajemen Pemasaran di Indonesia.
- Kuniawati. (2011). *Pengaruh On Time Performance, Sikap dan Pelayanan Costumer*. Jakarta.
- Philip, K. (2002). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat*.
- RI, J. B. (2001). *Peraturan Pemerintah tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*. Retrieved from Peraturan pemerintah No.3 Tahun 2001: <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Riko, S. (2016). *Analisis Resiko Kecelakaan pada Pelayanan Aktivitas Ramp Handling Pesawat Udara Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya*.

Prasetyo, Pradana

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Udara, D. J. (2020). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara tahun 2020*. Jakarta: hubud.dephub.go.id/.

Zawir, S. (2017). *Analisis Kualitas Transportasi Udara Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia*.