



Analisis Pelaksanaan Tugas Ramp Handling dalam Menjaga On Time Performance (OTP) Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Soekarno Hatta Cengkareng

Fadila IImi Yasmianti^{1*}, Ibnu Haitam²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

*Korespondensi penulis: ilmydilla@gmail.com

Abstract. Soekarno-Hatta Airport is the main gateway for international and domestic air travel in Indonesia. As one of the busiest airports in Southeast Asia, Soekarno-Hatta Airport handles more than 60 million passengers per year (Soekarno-Hatta Airport Authority, 2023). According to the operational management theory by Suryanto (2020), efficiency in managing all operational processes, including ramp handling, is crucial to ensure smooth and punctual flights. With high traffic volume, the main challenge is to maintain On Time Performance (OTP) to minimize flight delays. This study aims to determine the implementation of ramp handling tasks during pre-flight activities, as well as to determine the obstacles experienced by Ramp Handling officers in pre-flight activities at Soekarno Hatta Cengkareng International Airport and to determine how efforts are made by PT Garuda Indonesia in improving the quality of On Time Performance (OTP) at Soekarno Hatta International Airport, Cengkareng. This study uses a qualitative method, namely through interviews, observations, and documentation of ramp handling personnel units, this study was conducted for 1 month at Soekarno Hatta International Airport. The results of this study are that ramp handling officers at Soekarno-Hatta Cengkareng International Airport are responsible for checking the readiness of ground equipment, flight documents, and coordinating with the ground crew team. The use of checklists ensures that all pre-flight steps are carried out correctly and efficiently, which is important for smooth boarding and loading.

Keywords: Ramp Handling, Soekarno Hatta Airport, OTP

Abstrak. Bandara Soekarno-Hatta adalah pintu gerbang utama bagi perjalanan udara internasional dan domestik di Indonesia. Sebagai salah satu bandara tersibuk di Asia Tenggara, Bandara Soekarno-Hatta menangani lebih dari 60 juta penumpang per tahun (Otoritas Bandara Soekarno-Hatta, 2023). Menurut teori manajemen operasional oleh Suryanto (2020), efisiensi dalam pengelolaan semua proses operasional, termasuk ramp handling, adalah krusial untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu penerbangan. Dengan volume lalu lintas yang tinggi, tantangan utama adalah menjaga On Time Performance (OTP) untuk meminimalkan keterlambatan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui pelaksanaan tugas ramp handling pada saat kegiatan pre-flight, serta mengetahui kendala yang dialami petugas Ramp Handling dalam kegiatan pre-flight di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng dan mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas On Time Performance (OTP) pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap personal unit ramp handling, penelitian ini dilakukan selama 1 bulan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hasil dari penelitian ini petugas ramp handling di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng bertanggung jawab untuk memeriksa kesiapan peralatan darat, dokumen penerbangan, dan koordinasi dengan tim ground crew. Penggunaan checklist memastikan bahwa semua langkah pre-flight dilakukan secara tepat dan efisien, yang penting untuk kelancaran boarding dan pemuatan bagasi. Efektivitas pelaksanaan tugas ini mempengaruhi langsung jadwal penerbangan.

Kata kunci: Ramp Handling, Bandara soekarno hatta, OTP

1. LATAR BELAKANG

Bandara Soekarno-Hatta adalah pintu gerbang utama bagi perjalanan udara internasional dan domestik di Indonesia. Sebagai salah satu bandara tersibuk di Asia Tenggara, Bandara Soekarno-Hatta menangani lebih dari 60 juta penumpang per tahun (Otoritas Bandara Soekarno-Hatta, 2023). Menurut teori manajemen operasional oleh Suryanto (2020), efisiensi dalam pengelolaan semua proses operasional, termasuk ramp handling, adalah krusial untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu penerbangan. Dengan volume lalu lintas yang tinggi, tantangan utama adalah menjaga On Time Performance (OTP) untuk meminimalkan keterlambatan penerbangan.

Ramp handling mencakup semua aktivitas yang dilakukan di area darat untuk mendukung operasi penerbangan, seperti penanganan bagasi, pengisian bahan bakar, dan pembersihan pesawat. Ahmad (2019) dalam Strategi Manajemen Ramp Handling di Bandara menggarisbawahi bahwa kualitas ramp handling berdampak langsung pada OTP. Menurut laporan Otoritas Bandara Soekarno-Hatta (2023), kesalahan dalam ramp handling dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan, mempengaruhi kepuasan penumpang, dan merusak reputasi maskapai.

Data terbaru menunjukkan bahwa OTP Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta menurun dari 85% pada tahun 2022 menjadi 75% pada kuartal pertama tahun 2023 (Bandara Soekarno-Hatta, 2023). Penurunan ini berhubungan dengan meningkatnya frekuensi penerbangan dan volume penumpang, yang mempertekan sistem ramp handling. Data ini menunjukkan perlunya analisis mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan dan untuk mencari solusi yang efektif.

Teori koordinasi operasional yang dikemukakan oleh Prabowo dan Dwinanto (2018) dalam Manajemen Operasional Bandara menyatakan bahwa koordinasi antar departemen yang baik adalah kunci untuk proses ramp handling yang efisien. Ketidakselarasan dalam komunikasi antar tim dapat menyebabkan keterlambatan. Prabowo menyarankan bahwa sistem komunikasi yang terintegrasi dan prosedur operasional standar dapat membantu meningkatkan koordinasi dan mengurangi keterlambatan.

Kepadatan lalu lintas di Bandara Soekarno-Hatta adalah salah satu tantangan utama dalam ramp handling. Menurut laporan dari Bandara Soekarno-Hatta (2023), peningkatan jumlah penerbangan dan penumpang telah mempersempit ruang dan waktu yang tersedia untuk ramp handling. Keterbatasan fasilitas dan peralatan menyebabkan perlambatan dalam proses yang berdampak pada OTP. Sutrisno (2021) mencatat bahwa

solusi untuk mengatasi tantangan ini termasuk peningkatan kapasitas fasilitas dan perbaikan proses operasional.

Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi ramp handling. Widodo (2022) dalam Teknologi dan Inovasi dalam Manajemen Ramp Handling menunjukkan bahwa penerapan sistem otomatisasi dan peralatan ground support terbaru dapat mempercepat proses ramp handling. Teknologi ini termasuk sistem manajemen bagasi otomatis dan alat bantu darat yang canggih, yang dapat mengurangi waktu proses dan mengurangi risiko kesalahan.

Pelatihan yang memadai untuk petugas ground handling sangat penting untuk meningkatkan kinerja. Menurut Suryanto (2020), kurangnya pelatihan dapat menyebabkan kesalahan dalam proses ramp handling. Program pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan keterampilan dapat membantu petugas untuk menangani situasi yang kompleks dan mengurangi keterlambatan operasional. Implementasi pelatihan yang efektif dapat menjadi faktor kunci dalam peningkatan OTP.

Koordinasi antara berbagai departemen, termasuk ground handling, teknisi, dan manajer bandara, adalah penting untuk kelancaran operasional. Prabowo dan Dwinanto (2018) menekankan bahwa sistem komunikasi yang efektif dapat mengurangi risiko keterlambatan. Implementasi sistem komunikasi yang terintegrasi, seperti penggunaan radio komunikasi dan software manajemen terpusat, dapat membantu meningkatkan koordinasi dan efisiensi ramp handling.

Penggunaan sumber daya yang efisien dan peningkatan kapasitas merupakan langkah penting untuk meningkatkan ramp handling. Sutrisno (2021) menilai bahwa kekurangan peralatan dan jumlah petugas dapat memperlambat proses. Pengadaan peralatan baru dan peningkatan jumlah petugas ground handling dapat membantu mengatasi keterbatasan ini dan meningkatkan efisiensi operasional. Evaluasi berkala terhadap kebutuhan sumber daya juga diperlukan untuk memastikan kesiapan menghadapi peningkatan volume penerbangan.

Evaluasi menyeluruh terhadap proses ramp handling diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan solusi. Hidayat (2022) dalam Evaluasi dan Solusi dalam Manajemen Ramp Handling merekomendasikan penerapan teknologi terbaru, peningkatan pelatihan, dan perbaikan koordinasi sebagai solusi utama. Implementasi solusi tersebut diharapkan dapat mengatasi masalah yang ada dan meningkatkan OTP Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta.

Studi kasus dari bandara lain di Indonesia, seperti Bandara Ngurah Rai Bali dan Bandara Juanda Surabaya, dapat memberikan wawasan tentang praktik terbaik dalam ramp handling. Menurut data dari Bandara Ngurah Rai (2022), penerapan sistem manajemen ramp handling yang efisien berhasil meningkatkan OTP secara signifikan. Analisis terhadap praktik terbaik ini dapat memberikan panduan untuk perbaikan di Bandara Soekarno-Hatta.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan OTP Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta. Rekomendasi meliputi penerapan teknologi terbaru, peningkatan program pelatihan untuk petugas ground handling, dan perbaikan koordinasi antar departemen. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi ramp handling dan mendukung keberhasilan operasional maskapai serta kepuasan penumpang.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandar udara berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2009 Bab 1 ayat 33 tentang penerbangan adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat pemindah intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instansi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan.

Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah suatu area baik yang berada di daratan atau perairan dengan batas-batas spesifik yang digunakan sebagai tempat di mana pesawat udara mendarat dan tinggal landas, penumpang menaiki atau turun dari pesawat membongkar muat barang dan tempat perpindahan dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas untuk menunjang baik keselamatan dan Keamanan dalam proses penerbangan, serta fasilitas utama dan fasilitas Pembantu lainnya. Kemudian menurut PT Angkasa Pura bandar udara ialah suatu kawasan yang lapang bagi penerbangan beserta dengan seluruh bangunan serta peralatan

yang merupakan kelengkapan yang digunakan untuk menjamin tersedianya fasilitas yang mumpuni bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Ground Handling

Ruang lingkup Ground Handling yaitu pada fase atau tahap

1) Pre-flight

Pre-flight merupakan proses antara pre journey dan inflight. Dimana penumpang melakukan check in pelayanan bagasi boarding gate, sampai penumpang masuk ke dalam pesawat dan biasanya juga disebut: kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan cargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan.

2) Post-flight

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya cargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan) atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat berada di bandara. Secara teknis operasional, aktivitas Ground Handling dimulai pada saat pesawat "taxi" (parking stand) dan mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah di ganjal (block on) dan pintu pesawat sudah dibuka (open the door) serta para penumpang dipersilahkan untuk turun atau keluar dari pesawat.

Ramp Handling

Ramp Handling merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator dalam pelaksanaan handling pesawat (ramp dispatcher) di apron mulai dari pesawat block on sampai pesawat block off. Tanggung jawab setiap petugas ramp dispatcher adalah mengawasi dan mengkoordinasi segala aktifitas di area ramp yang berkaitan dengan keberangkatan maupun kedatangan pesawat.

On Time Performance (OTP)

Menurut Duarte dan Herlina (2021) menjelaskan OTP adalah ketepatan keberangkatan atau kedatangan pesawat udara sesuai dengan jadwal yang telah diterapkan.

Maskapai Garuda Indonesia

Mempersembahkan layanan penerbangan full service terbaik, Garuda Indonesia – maskapai flag carrier Indonesia – saat ini melayani lebih dari 90 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Dengan jumlah penerbangan mencapai 600 penerbangan per hari, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep “Garuda Indonesia Experience” yang mengedepankan “Indonesian Hospitality” – keramah tamahan dan kekayaan budaya Indonesia. Garuda Indonesia group mengoperasikan 202 armada pesawat sebagai jumlah keseluruhan dengan rata-rata usia armada dibawah lima tahun. Adapun Garuda Indonesia sebagai mainbrand saat ini mengoperasikan sebanyak 144 pesawat, Selain itu, pada tahun 2017 lalu, Garuda Indonesia juga berhasil meraih predikat Bintang 5 dari Airline Passenger Experience Association (APEX), sebuah asosiasi nirlaba untuk peningkatan pengalaman penumpang penerbangan yang berkedudukan di New York, Amerika Serikat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap personal unit ramp handling, penelitian ini dilakukan selama 1 bulan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

a. Pelaksanaan Tugas Petugas Ramp Handling pada Saat Kegiatan Pre-Flight

Berdasarkan wawancara dengan Yoman Yantasa selaku Staff Operation, mengenai pelaksanaan tugas petugas ramp handling, beliau berkata:

“Petugas ramp handling harus memastikan semua peralatan darat seperti tangga, GPU, dan kendaraan bagasi siap. Selain itu, koordinasi dengan tim ground staff juga penting untuk menghindari kendala saat proses boarding.”

Tugas petugas ramp handling mencakup pemeriksaan kesiapan peralatan darat, termasuk tangga dan GPU, serta kendaraan bagasi. Koordinasi yang baik dengan tim ground staff diperlukan untuk menghindari potensi kendala selama proses boarding. Ini penting untuk memastikan bahwa semua peralatan berfungsi dengan baik dan tidak ada hambatan dalam proses pre-flight.

Berdasarkan wawancara dengan Denis Anggoro selaku Staf Operation, mengenai pelaksanaan tugas petugas ramp handling, beliau berkata:

"Tugas utama meliputi pengecekan kesiapan peralatan seperti tug bagasi, dolly, dan GPU. Selain itu, petugas ramp handling juga harus memastikan bahwa tim ground crew lainnya siap untuk boarding dan pemuatan bagasi."

Petugas ramp handling harus memeriksa kesiapan berbagai peralatan seperti tug bagasi dan dolly. Selain itu, kesiapan tim ground crew juga menjadi perhatian penting untuk memastikan bahwa semua siap untuk boarding dan pemuatan bagasi. Pemeriksaan ini merupakan bagian integral dari persiapan pre-flight yang lancar.

Berdasarkan wawancara dengan Yongki Susila selaku Staf Operation, mengenai pelaksanaan tugas petugas ramp handling, beliau berkata:

"Petugas ramp handling harus mempersiapkan semua peralatan darat, seperti belt loader, tug bagasi, dan peralatan lainnya. Selain itu, pengecekan dokumen penerbangan juga merupakan tugas penting sebelum keberangkatan."

Selain mempersiapkan peralatan darat seperti belt loader, petugas ramp handling juga harus melakukan pengecekan dokumen penerbangan. Pemeriksaan ini penting untuk memastikan bahwa semua peralatan dan dokumen telah siap sebelum keberangkatan, menghindari masalah yang dapat mengganggu jadwal penerbangan.

b. Kendala yang Dihadapi Petugas Ramp Handling dalam Kegiatan Pre-Flight di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng

Berdasarkan wawancara dengan Yoman Yantasa selaku Staff Operation, mengenai kendala yang dihadapi dalam kegiatan pre-flight, beliau berkata:

"Beberapa kendala yang sering terjadi termasuk bagasi yang salah label, keterlambatan pengisian bahan bakar, dan overload bagasi yang membutuhkan redistribusi barang untuk menjaga keseimbangan pesawat."

Kendala utama yang sering dihadapi meliputi kesalahan label pada bagasi, keterlambatan dalam pengisian bahan bakar, dan overload bagasi. Kesalahan ini dapat mengakibatkan keterlambatan dan memerlukan tindakan seperti redistribusi bagasi untuk menjaga keseimbangan pesawat, yang berpotensi mempengaruhi jadwal penerbangan.

Berdasarkan wawancara dengan Denis Anggoro selaku Staf Operation, mengenai kendala yang dihadapi dalam kegiatan pre-flight, beliau berkata:

"Sering kali terjadi keterlambatan penumpang, overload bagasi, serta bagasi yang salah tujuan karena kesalahan pada label. Semua ini dapat memperlambat boarding."

Keterlambatan penumpang, overload bagasi, dan kesalahan label juga merupakan kendala signifikan. Kendala-kendala ini dapat menyebabkan penundaan dalam proses

boarding dan mempengaruhi kelancaran proses pre-flight, sehingga memerlukan solusi cepat untuk menghindari keterlambatan.

Berdasarkan wawancara dengan Yongki Susila selaku Staf Operation, mengenai kendala yang dihadapi dalam kegiatan pre-flight, beliau berkata:

"Beberapa kendala yang sering muncul adalah kesalahan label bagasi, overload penumpang yang menyebabkan boarding lebih lambat, serta masalah teknis pada peralatan ground."

Kesalahan label bagasi, overload penumpang, dan masalah teknis sebagai kendala utama. Kesalahan label dan overload penumpang sering kali menyebabkan penundaan boarding, sementara masalah teknis pada peralatan ground memerlukan perhatian khusus untuk memastikan peralatan berfungsi dengan baik.

c. Upaya yang Dilakukan oleh PT Garuda Angkasa dalam Meningkatkan Kualitas On Time Performance (OTP)

Berdasarkan wawancara dengan Yoman Yantasa selaku Staff Operation, mengenai upaya yang dilakukan PT Garuda Angkasa dalam meningkatkan OTP, beliau berkata:

"Kami menerapkan sistem rotasi tugas di mana petugas yang sama tidak selalu menangani tugas yang sama setiap hari. Ini membantu mencegah kelelahan dan memastikan semua petugas lebih terampil dalam berbagai tugas."

Sistem rotasi tugas diterapkan untuk menghindari kelelahan dan meningkatkan keterampilan petugas. Dengan adanya rotasi tugas, setiap petugas dapat mengembangkan keterampilan di berbagai area, yang pada gilirannya mendukung peningkatan kualitas OTP dan efisiensi operasional.

Berdasarkan wawancara dengan Denis Anggoro selaku Staf Operation, mengenai upaya yang dilakukan PT Garuda Angkasa dalam meningkatkan OTP, beliau berkata:

"Strategi utama kami adalah memperbaiki komunikasi antara tim. Kami mengadakan rapat singkat sebelum setiap penerbangan untuk memastikan semua orang tahu peran dan tanggung jawab mereka."

Pentingnya komunikasi tim yang efektif. Dengan mengadakan rapat singkat sebelum setiap penerbangan, tim dapat memastikan bahwa semua anggota memahami peran dan tanggung jawab mereka, yang penting untuk menghindari kebingungan dan meningkatkan OTP.

Berdasarkan wawancara dengan Yongki Susila selaku Staf Operation, mengenai upaya yang dilakukan PT Garuda Angkasa dalam meningkatkan OTP, beliau berkata:

"Kami menerapkan sistem rotasi tugas di mana petugas yang sama tidak selalu menangani tugas yang sama setiap hari. Selain itu, kami fokus pada perbaikan prosedur untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan semua langkah ramp handling dilakukan dengan efisien."

Sistem rotasi tugas dan perbaikan prosedur adalah kunci untuk meningkatkan OTP. Rotasi tugas membantu mencegah kelelahan, sementara perbaikan prosedur bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa semua langkah ramp handling dilakukan dengan efisien, yang berkontribusi pada peningkatan OTP.

Hasil Observasi

Peran petugas ramp handling di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng dijelaskan berdasarkan berbagai tugas penting dalam kegiatan pre-flight. Secara umum, petugas ramp handling memiliki tanggung jawab dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti awak kokpit, petugas teknik, dan counter check-in, untuk memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan lancar dan sesuai waktu yang ditentukan.

Beberapa peran yang diidentifikasi berjalan dengan baik, seperti koordinasi terkait waktu boarding dan pembersihan kabin, tidak mengalami kendala berarti. Namun, beberapa aspek masih menghadapi hambatan. Misalnya, keterlambatan pengisian bahan bakar serta overload bagasi dan penumpang sering kali menjadi penyebab keterlambatan penerbangan, menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam hal koordinasi dan manajemen waktu.

Kendala-kendala ini, jika tidak segera diatasi, dapat memengaruhi efisiensi dan ketepatan waktu penerbangan, serta mempengaruhi kualitas pelayanan kepada penumpang. Dengan demikian, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam mengatasi masalah teknis dan logistik untuk memastikan bahwa operasional ramp handling berjalan tanpa hambatan dan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Hasil Dokumentasi

- a. Daftar Periksa Ramp (Ramp Checklist): Seperti yang dirujuk dalam Gambar 4.1, daftar ini mencakup tugas-tugas yang harus dilakukan oleh petugas ramp handling selama proses pre-flight. Ini penting untuk memastikan semua langkah persiapan dilakukan dengan benar.
- b. Dokumentasi Peraturan Menteri Perhubungan: Khususnya PM 185 Tahun 2015, untuk mendukung kerangka regulasi yang dibahas dalam analisis. Ini mencakup aturan-

aturan terkait pemeriksaan peralatan, dokumen penerbangan, dan koordinasi dengan tim.

- c. Laporan dan Log Operasional: Terutama untuk mendokumentasikan durasi waktu yang dibutuhkan untuk berbagai tugas ramp handling seperti yang tercantum dalam Tabel 4.1. Ini membantu dalam memantau dan menganalisis efisiensi proses.
- d. Laporan Insiden: Untuk kasus seperti kesalahan label pada bagasi, keterlambatan pengisian bahan bakar, atau masalah teknis pada peralatan yang disebutkan dalam bagian kendala. Laporan ini membantu dalam mengidentifikasi dan menangani masalah operasional.

Pembahasan

1. Pelaksanaan Tugas Petugas Ramp Handling dalam Kegiatan Pre-Flight

Pelaksanaan tugas petugas ramp handling merupakan aspek krusial dalam memastikan kelancaran proses penerbangan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Tugas ini mencakup berbagai kegiatan penting, termasuk pemeriksaan kesiapan peralatan darat seperti tangga, GPU, dan kendaraan bagasi. Petugas ramp handling juga harus memastikan bahwa peralatan tersebut berfungsi dengan baik sebelum pesawat tiba untuk boarding. Koordinasi dengan tim ground staff adalah elemen kunci untuk menghindari kendala selama proses boarding, sehingga proses pre-flight dapat berlangsung dengan lancar dan tepat waktu.

Selain pemeriksaan peralatan, petugas ramp handling bertanggung jawab untuk memeriksa dokumen penerbangan dan memastikan semua persyaratan administrasi terpenuhi. Dokumen penerbangan yang lengkap dan akurat penting untuk menghindari masalah yang dapat mempengaruhi jadwal penerbangan. Koordinasi antara petugas ramp handling dan tim ground crew juga merupakan bagian integral dari persiapan pre-flight. Efektivitas koordinasi ini berpengaruh langsung pada kecepatan dan efisiensi boarding serta pemuatan bagasi.



Gambar 1 Ramp Check List

Berdasarkan gambar 1 yang merupakan gambar ramp checklist yang digunakan oleh petugas ramp handling untuk memastikan bahwa semua langkah persiapan pre-flight telah dilakukan dengan benar. Checklist ini mencakup pemeriksaan peralatan, dokumen penerbangan, dan persyaratan administrasi, serta koordinasi dengan tim ground crew. Penggunaan checklist ini membantu memastikan bahwa setiap aspek persiapan penerbangan terpenuhi dengan tepat dan efisien, yang pada gilirannya berdampak pada kelancaran boarding dan pemuatan bagasi.

Tugas petugas ramp handling juga melibatkan pengecekan kesiapan berbagai peralatan tambahan seperti belt loader dan dolly. Pemeriksaan ini harus dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan bahwa semua peralatan berfungsi dengan baik dan siap digunakan. Kesiapan peralatan ini adalah bagian dari persiapan yang mendukung proses boarding dan pemuatan bagasi yang efisien.

Dari wawancara dengan staf operasional, terlihat bahwa setiap petugas ramp handling memiliki tanggung jawab yang spesifik namun saling terkait. Keseluruhan proses ini harus dilakukan dengan cermat dan terkoordinasi untuk menghindari hambatan yang dapat mempengaruhi jadwal penerbangan. Dengan demikian, pelaksanaan tugas ramp handling yang efektif dan terkoordinasi dapat memastikan bahwa setiap langkah pre-flight dilakukan dengan tepat waktu dan efisien.

Tabel 1 Durasi Waktu Ramp Handling dalam Melaksanakan Tugasnya

No.	Tugas Ramp Handling	Durasi (Menit)	Catatan
1	Pemeriksaan Peralatan	15	Cek seluruh peralatan <i>ground support</i> .
2	Pemeriksaan Dokumen Penerbangan	10	Verifikasi dokumen penerbangan dengan checklist.
3	Koordinasi dengan Tim Ground Crew	5	Diskusikan tugas dan jadwal dengan tim.
4	Boarding Penumpang	20	Proses boarding penumpang dan pemeriksaan tiket.
5	Pemuatan Bagasi	25	Muat bagasi ke dalam pesawat.
6	Pengecekan Kesiapan Pesawat	10	Pastikan semua sistem pesawat siap untuk lepas landas.
7	Penanganan Permintaan Khusus (jika ada)	5	Tangani permintaan khusus seperti bantuan khusus.

Sumber: Data Penulis 2024

Berdasarkan table 4.1 waktu penyelesaian tugas ramp handling memainkan peran penting dalam efisiensi proses pre-flight. Berdasarkan data yang terkumpul, pemeriksaan peralatan biasanya memakan waktu sekitar 15 menit, memastikan bahwa

semua peralatan ground support dalam kondisi optimal. Pemeriksaan dokumen penerbangan membutuhkan sekitar 10 menit untuk verifikasi dokumen dengan checklist yang ada. Koordinasi dengan tim ground crew, yang dilakukan dalam waktu 5 menit, bertujuan memastikan semua anggota tim siap dan terkoordinasi dengan baik. Proses boarding penumpang memerlukan waktu sekitar 20 menit, mencakup pemeriksaan tiket dan proses naik pesawat. Pemuatan bagasi memakan waktu 25 menit, dengan perhatian pada penempatan dan keamanan bagasi. Selain itu, pengecekan kesiapan pesawat memerlukan waktu 10 menit untuk memastikan bahwa semua sistem pesawat berfungsi dengan baik. Penanganan permintaan khusus, jika ada, biasanya memerlukan waktu 5 menit. Efektivitas dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas-tugas ini sangat berpengaruh pada kelancaran jadwal penerbangan. Jika semua tugas dilakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka proses pre-flight dapat berjalan dengan lancar, mengurangi risiko keterlambatan dan meningkatkan kepuasan penumpang. Data ini memberikan wawasan tentang waktu yang dibutuhkan untuk setiap tugas dan menunjukkan pentingnya ketepatan waktu dalam proses ramp handling untuk memastikan efisiensi dan keandalan operasional.

Dalam pelaksanaan tugas petugas ramp handling di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015, terdapat beberapa peran krusial yang harus dilakukan. Petugas ramp handling bertanggung jawab untuk memastikan bahwa peralatan darat seperti tangga, GPU, dan kendaraan bagasi dalam kondisi baik dan siap digunakan sebelum pesawat tiba. Mereka juga harus memeriksa dan memastikan bahwa dokumen penerbangan lengkap dan memenuhi persyaratan administrasi yang berlaku. Koordinasi yang efektif dengan tim ground crew sangat penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan ramp handling dilakukan dengan lancar dan sesuai jadwal. Selain itu, petugas ramp handling perlu memeriksa kesiapan peralatan tambahan seperti belt loader dan dolly untuk memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik. Kesesuaian pelaksanaan tugas ini dengan ketentuan peraturan membantu memastikan bahwa setiap langkah pre-flight dilakukan dengan tepat waktu dan efisien, sehingga mendukung kelancaran boarding dan pemuatan bagasi.

Tabel 2 Kesesuaian dengan Peraturan

No.	Kegiatan Ramp Handling	Aspek yang Diperiksa	Kesesuaian dengan Peraturan
1.	Pemeriksaan kesiapan peralatan darat	Tangga, GPU, kendaraan bagasi	Sesuai dengan peraturan yang mengatur pemeriksaan rutin peralatan <i>ground support</i> .
2.	Koordinasi dengan tim ground staff	Efektivitas komunikasi dan koordinasi	Memenuhi standar koordinasi yang diperlukan untuk menghindari kendala dalam proses boarding, sesuai dengan ketentuan peraturan.
3.	Pemeriksaan dokumen penerbangan	Dokumen penerbangan dan persyaratan administrasi	Sesuai dengan peraturan yang menetapkan kewajiban untuk memeriksa dokumen penerbangan agar memenuhi semua persyaratan administrasi.
4.	Penggunaan <i>ramp checklist</i>	Checklist mencakup pemeriksaan peralatan, dokumen, dan administrasi	Memastikan langkah-langkah persiapan <i>pre-flight</i> sesuai dengan standar operasional yang diatur dalam peraturan.
5.	Pengecekan peralatan tambahan	Belt loader, dolly, dan peralatan lain	Memastikan peralatan tambahan siap digunakan sesuai dengan peraturan yang mengatur pemeriksaan peralatan tambahan.
6.	Pelaporan dan dokumentasi	Pencatatan dan pelaporan insiden atau penyimpangan	Memenuhi ketentuan peraturan tentang pelaporan dan dokumentasi untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional.

Berdasarkan Tabel 4.2 yang menunjukkan bagaimana pelaksanaan tugas petugas ramp handling di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015. Kesesuaian ini mencakup pemeriksaan peralatan, dokumen penerbangan, koordinasi tim, dan penggunaan checklist, serta pelaporan dan dokumentasi untuk memastikan semua aspek pre-flight dilakukan dengan tepat dan efisien.

2. Kendala yang Dihadapi Petugas Ramp Handling dalam Kegiatan Pre-Flight

Kendala-kendala yang dihadapi petugas ramp handling dalam kegiatan pre-flight di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng meliputi beberapa isu utama seperti kesalahan label pada bagasi, keterlambatan pengisian bahan bakar, dan overload penumpang serta bagasi. Kesalahan label pada bagasi dapat menyebabkan masalah serius, seperti bagasi yang salah tujuan, yang memerlukan redistribusi barang

untuk menjaga keseimbangan pesawat. Hal ini berpotensi menunda proses boarding dan mempengaruhi jadwal penerbangan.

Keterlambatan dalam pengisian bahan bakar juga merupakan kendala signifikan. Keterlambatan ini dapat terjadi karena berbagai alasan, termasuk kurangnya koordinasi atau masalah logistik yang mempengaruhi waktu pengisian bahan bakar. Keterlambatan ini dapat mempengaruhi waktu keberangkatan pesawat dan menyebabkan gangguan pada jadwal penerbangan.

Overload bagasi merupakan masalah lain yang sering terjadi dan memerlukan redistribusi barang untuk menjaga keseimbangan pesawat. Overload ini dapat disebabkan oleh kesalahan dalam perhitungan bagasi atau kurangnya koordinasi antara tim ground crew. Masalah ini harus diatasi dengan cepat untuk menghindari keterlambatan yang dapat mempengaruhi keberangkatan pesawat.

Masalah teknis pada peralatan ground juga sering muncul dan dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses ramp handling. Peralatan yang tidak berfungsi dengan baik memerlukan perbaikan atau penggantian segera untuk memastikan bahwa proses boarding dan pemuatan bagasi dapat dilakukan dengan efisien. Semua kendala ini menunjukkan perlunya solusi yang efektif untuk mengatasi masalah dan meningkatkan efisiensi operasional.

3. Upaya yang Dilakukan oleh PT Garuda Angkasa dalam Meningkatkan Kualitas On Time Performance (OTP)

PT Garuda Angkasa telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas On Time Performance (OTP) dalam kegiatan pre-flight. Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah sistem rotasi tugas di mana petugas tidak selalu menangani tugas yang sama setiap hari. Rotasi ini membantu mencegah kelelahan petugas dan meningkatkan keterampilan mereka dalam berbagai tugas. Dengan keterampilan yang lebih baik dan pengalaman yang lebih luas, petugas dapat melakukan tugas mereka dengan lebih efisien, mendukung peningkatan OTP.

Selain rotasi tugas, PT Garuda Angkasa juga fokus pada perbaikan prosedur untuk mengurangi waktu tunggu. Prosedur yang efisien membantu memastikan bahwa semua langkah ramp handling dilakukan dengan tepat waktu dan tanpa hambatan. Perbaikan prosedur ini mencakup pengoptimalan proses boarding, pemuatan bagasi, dan pengecekan peralatan serta dokumen penerbangan. Dengan prosedur yang lebih baik, waktu tunggu dapat dikurangi, yang berdampak positif pada OTP.

Komunikasi yang efektif antara tim merupakan elemen penting lainnya dalam

upaya peningkatan OTP. PT Gapura Angkasa mengadakan rapat singkat sebelum setiap penerbangan untuk memastikan bahwa semua anggota tim memahami peran dan tanggung jawab mereka. Komunikasi yang jelas dan terkoordinasi mengurangi kemungkinan kesalahan dan kebingungan yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pre-flight.

Dengan menerapkan sistem rotasi tugas, perbaikan prosedur, dan komunikasi yang efektif, PT Gapura Angkasa berusaha meningkatkan kualitas OTP secara keseluruhan. Upaya-upaya ini mendukung pencapaian jadwal penerbangan yang tepat waktu dan efisiensi operasional yang lebih baik. Dengan fokus pada berbagai aspek perbaikan, PT Gapura Angkasa berkomitmen untuk memastikan bahwa operasional ramp handling berjalan dengan lancar dan sesuai jadwal.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Tugas Petugas Ramp Handling: Petugas ramp handling di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng bertanggung jawab untuk memeriksa kesiapan peralatan darat, dokumen penerbangan, dan koordinasi dengan tim ground crew. Penggunaan checklist memastikan bahwa semua langkah pre-flight dilakukan secara tepat dan efisien, yang penting untuk kelancaran boarding dan pemuatan bagasi. Efektivitas pelaksanaan tugas ini mempengaruhi langsung jadwal penerbangan.
2. Kendala yang Dihadapi: Kendala utama yang dihadapi meliputi kesalahan label bagasi yang dapat menyebabkan redistribusi dan keterlambatan boarding, keterlambatan pengisian bahan bakar akibat kurangnya koordinasi atau masalah logistik, overload bagasi yang memerlukan redistribusi untuk menjaga keseimbangan pesawat, serta masalah teknis pada peralatan ground yang dapat menunda proses.
3. Upaya Peningkatan Kualitas OTP oleh PT Gapura Angkasa: PT Gapura Angkasa meningkatkan kualitas On Time Performance (OTP) melalui sistem rotasi tugas untuk menghindari kelelahan petugas, perbaikan prosedur untuk mengurangi waktu tunggu, dan komunikasi efektif antara tim. Upaya ini bertujuan untuk memastikan proses pre-flight berjalan lancar dan sesuai jadwal, meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

- Dewi, N. K. (2020). Peranan Unit Ramp Handling Pt. Garuda Angkasa Terhadap Tercapainya On Time Performance (Otp) Maskapai Citilink Di Bandar Udara Soekarno-Hatta Periode Februari-Maret 2020 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Indonesia, U. U. (2009). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kristofrous Duarte & Sri Herlina. 2020. Analisis Pengaruh Service Quality (Pre-Flight, In-Flight, Dan Post-Flight) Terhadap Kepuasan Konsumen Lion Air. Universitas Kristen Imanuel
- Prasetyo, T., & Pradana, F. I. (2022). Analisis Kinerja Unit Ramp Handling dalam Mencapai Keselamatan dan on Time Performance Batik Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 503-520.
- Rumalasari, Iva. Analisis Rata Rata Ground Time Pesawat Citilink Untuk Mencapai On Time Performance Di Unit Operation Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Diss. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD), 2021.
- Sugiyono, P. D. (2020). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Trijaya, A. (2021). Analisis Penanganan Ramp Handling Dalam Meningkatkan On Time Performance (Otp) Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Wulandari, U. (2018). Analisis Kendala Petugas Ramp Handling Terhadap On Time Performance Pada Maskapai Citilink Indonesia Pt. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta Periode 01 Januari Sampai Dengan 31 Maret 2018 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).