

Analisis Kinerja Unit *Ramp Handling* Dalam Mencapai *Ground Time* pada Maskapai *Wings Air* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua

Nurul Athiyah¹ Aditya Dewantari²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: nurulathiyah08@gmail.com¹

Abstrak

Kinerja unit *ramp handling* berperan penting dalam hal pelayanan ketepatan waktu keberangkatan pesawat dengan tujuan untuk mencapai *ground time*. Jika *ground time* selama di darat melebihi waktu penanganan atau *over ground time* yang ditetapkan oleh PT. Menara Angkasa Semesta, maka kinerja dari unit *ramp handling* harus meningkatkan kinerja agar target *ground time* bisa terus tercapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja *ramp handling* dan mengetahui kendala dalam pelaksanaan kerja unit *ramp handling* dalam mencapai *ground time*. Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi (*mix methods*) dengan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Dalam pengumpulan datanya, metode kualitatif memakai data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, dan observasi, serta data sekunder berupa dokumentasi. Sedangkan metode kuantitatif memakai data kuesioner. Data kuesioner diperoleh dari 10 sampel yaitu seluruh karyawan *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua. Teknik analisis data penelitian ini memakai analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja unit *ramp handling* pada maskapai *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua sudah cukup baik tetapi harus ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari seluruh kegiatan dilakukan oleh unit *ramp handling* sudah mengacu pada *procedure* yang ada. Dalam mencapai *ground time*, unit *ramp handling* pastinya mengalami beberapa kendala. Adapun kendala dalam pelaksanaan kerja unit *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time* yaitu penumpang yang terlambat datang, kendala teknis dan cuaca, jam kedatangan pesawat yang tidak sesuai jadwal.

Kata Kunci: Kinerja, Ramp Handling, Ground Time

Abstract

The performance of the ramp handling unit plays an important role in providing timely services for aircraft departures with the aim of achieving ground time. If the ground time while on land exceeds the handling time or overground time set by PT. Angkasa Semesta Tower, the performance of the ramp handling unit must improve performance so that the ground time target can continue to be achieved. The aim of this research is to analyze the performance of ramp handling and determine the obstacles to implementing the work of the ramp handling unit to achieve ground time. This research is a combination of research (mixing methods) with qualitative and quantitative methods. In collecting data, qualitative methods use primary and secondary data. Primary data was obtained from interviews and observations, as well as secondary data in the form of documentation. Meanwhile, the quantitative method uses questionnaire data. Questionnaire data was obtained from 10 samples, namely all Wings Air employees at Lagaligo Bua I Airport. This research data analysis technique uses data reduction analysis, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research indicate that the performance of the ramp handling unit at Wings Air Airlines at I Lagaligo Bua Airport is quite good but must be improved further. This can be seen from the fact that all activities carried out by the ramp handling unit refer to existing procedures. In achieving ground time, the ramp handling unit certainly experiences several obstacles. The obstacles to implementing the Ramp Handling unit's work in achieving Ground Time include passengers arriving late, technical and weather obstacles, and aircraft arrival times not being on schedule.

Keywords: Performance, Ramp Handling, Ground Time



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada masa saat ini transportasi sebagai suatu keperluan mendasar yang memfasilitasi mobilitas manusia. Dengan adanya transportasi dapat mempercepat dan memudahkan aktivitas manusia dalam berpindah antar kota, pulau, maupun negara. Ada tiga jenis transportasi yaitu laut, darat, dan udara. Pada umumnya transportasi udara lebih banyak diminati karena dianggap dapat mempersingkat waktu perjalanan. Sesuai dengan UU Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 12 mengenai penerbangan, transportasi udara adalah kegiatan mengangkut penumpang atau kargo menggunakan pesawat antar bandara. Transportasi pada era modern menjadi kebutuhan vital yang memfasilitasi mobilitas manusia secara lintas kota, pulau, dan negara. Banyak kegiatan yang dilakukan di setiap bandara udara. Dalam melakukan kegiatan tersebut, pastinya di bagi beberapa unit atau divisi sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dengan adanya divisi atau unit, maka setiap kegiatan akan diselesaikan dengan efektif dan efisien. Salah satu unit operasional bandar udara yaitu unit *Ramp Handling*. Unit *Ramp Handling* memberikan kontribusi yang sangat penting dalam keselamatan penerbangan karena mempunyai tanggung jawab sebagai koordinator dalam pelaksanaan handling pesawat yang diawasi oleh *Ramp Dispatcher*. Salah satu fungsi dari *Ramp Handling* adalah menangani pesawat di apron dari pesawat *block on* hingga pesawat *block off*.

Menurut Afriani et al. (2018), *Ramp Handling* adalah salah satu unit yang kegiatannya menangani pesawat sebelum keberangkatan dan pada saat tiba di daerah tujuan, di mana dalam melaksanakan kegiatannya unit *Ramp Handling* berkoordinasi dengan unit *Ground Handling*. Unit *Ramp Handling* berperan penting dalam hal pelayanan ketepatan waktu keberangkatan pesawat dengan tujuan untuk mencapai target *Ground Time*. Menurut Hanggita et al. (2021), *Ground Time* adalah suatu istilah waktu yang dibutuhkan oleh personel atau *staff Ground Handling* untuk melakukan penanganan dan menyiapkan kebutuhan apapun yang diperlukan pesawat selama berada didarat, mulai dari pesawat *block-on* hingga *block-off*. Secara teknis operasional, aktivitas *Ground Handling* dimulai ketika pesawat mendarat, mesinnya dimatikan, rodanya diganjal (*block on*), dan pintunya dibuka. Setelah itu, staf darat sudah dapat memulai pekerjaan. Sebaliknya, operasi staf darat berakhir ketika pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block off*).

Dalam mencapai *Ground Time*, petugas *Ramp Handling* harus bekerja secara maksimal. Perusahaan *Ground Handling* menggunakan strategi khusus yang berbeda dari perusahaan lain untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada penumpang. *PT. Menara Angkasa Semesta (MAS)* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *Ground Handling* yang tugasnya adalah sebagian melaksanakan dan mendukung kegiatan penerbangan. Batasan dan lingkup pekerjaan *Ground Handling* mencakup fase atau tahap *pre-Flight* dan *post-Flight*, serta penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara. Pada saat penulis melakukan observasi awal di Bandar Udara I Lagaligo Bua dalam menangani pesawat Wings Air terdapat 8 petugas *Ground Handling* yang bekerja setiap harinya. Presentasi terjadinya *Ground Time* tidak tercapai pada maskapai *WingsAir* di bulan Agustus-September tahun 2023 yaitu 49,2%. Berikut table data *Ground Time* pada maskapai *Wings Air* pada bulan Agustus-September tahun 2023.

Tabel 1. Data Ground Time

No.	Tanggal	Ground Time
1.	03-08-2023	22 menit
2.	04-08-2023	20 menit

3.	09-08-2023	16 menit
4.	10-08-2023	16 menit
5.	11-08-2023	16 menit
6.	12-08-2023	20 menit
7.	13-08-2023	22 menit
8.	15-08-2023	20 menit
9.	17-08-2023	16 menit
10.	20-08-2023	20 menit
11.	22-08-2023	25 menit
12.	23-08-2023	19 menit
13.	24-08-2023	17 menit
14.	25-08-2023	18 menit
15.	26-08-2023	25 menit
16.	28-08-2023	15 menit
17.	31-08-2023	19 menit
18.	01-09-2023	20 menit
19.	02-09-2023	18 menit
20.	05-09-2023	21 menit
21.	09-09-2023	16 menit
22.	11-09-2023	16 menit
23.	12-09-2023	17 menit
24.	13-09-2023	45 menit
25.	15-09-2023	20 menit
26.	22-09-2023	20 menit
27.	23-09-2023	20 menit
28.	24-09-2023	24 menit
29.	27-09-2023	20 menit
30.	28-09-2023	17 menit

Sumber: PT. Menara Angkasa Semesta

Hal ini menjadi ancaman atau berefek lebih lanjut bagi perusahaan jika *Ground Time* terus menerus tidak tercapai. Oleh karena itu, kinerja petugas *Ramp Handling* harus memiliki performa kinerja yang baik dan tepat. Semua karyawan harus dapat bekerja dengan cepat, teliti, dan tepat. Tidak hanya itu, kedisiplinan dan keselamatan harus diterapkan oleh petugas *Ramp Handling* untuk mencapai *Ground Time*. Jika *Ground Time* selama di darat melebihi waktu penanganan yang telah ditetapkan oleh PT. Menara Angkasa Semesta (MAS) maka kinerja dari petugas *ramp handling* harus meningkatkan kinerja agar target *Ground Time* bisa terus tercapai. Oleh karena itu, pentingnya kinerja *Ramp Handling* yang maksimal dalam mencapai *Ground Time*. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin meneliti apakah kinerja *Ramp Handling* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua sudah sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam mencapai *Ground Time*. Dengan demikian penulis tertarik meneliti tentang "Analisis Kinerja unit *Ramp Handling* Dalam Mencapai *Ground Time* Pada Maskapai *Wings Air* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua". Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana analisis kinerja unit *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua? Apa saja kendala dalam pelaksanaan kerja unit *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time*? Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk menganalisis kinerja *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan kerja unit *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time*.

Landasan Teori

Kinerja

Torang (2014), mengatakan bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok di dalam organisasi dalam menyelesaikan tugas dan fungsi penting sesuai dengan standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Pada umumnya, kinerja didefinisikan sebagai tingkat kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas mereka. Menurut Sutrisno (2016), kinerja merupakan hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja ini harus dicapai secara legar, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan etika dan norma. Secara umum, kinerja (*performance*) diartikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan tugasnya. Dari beberapa teori tersebut dapat didefinisikan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu dalam jangka waktu tertentu. Hasil kerja seseorang dapat melampaui peran atau target yang telah ditentukan sebelumnya apabila kinerja mereka dianggap baik.

Ground Handling

Ground Handling berasal dari kata "*Ground*" yang artinya "darat atau di darat, dalam hal ini adalah di bandar udara (*airport*). Sedangkan *Handling*, di sisi lain, berasal dari kata "*hand*" atau "*handle*" yang berarti tangan atau tangani. "*To handle*" yang berarti menangani atau melakukan suatu tugas tertentu dengan kesadaran. "*Handling*" berarti penanganan atau pelayanan (*services to services*). Secara sederhana, "*Ground Handling*" atau "Tata operasi Darat" ialah pengetahuan dan kemampuan untuk mengelola pesawat di *apron*, mengendalikan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di area kargo (Lia, 2016). Berdasarkan definisi tersebut, tahap *pre-flight* dan *post-flight* adalah batas pekerjaan *ground handling*. Fase atau tahap *pre-flight* dan *post-flight* adalah bagaimana penumpang dan pesawat dilayani selama berada di bandar udara. Secara teknis operasional, aktivitas *ground handling* dimulai pada saat pesawat *taxi (parking stand)*, mesin pesawat dimatikan, roda pesawat diganjal (*block on*) dan pintu pesawat dibuka (*open the door*), dan para penumpang sudah diizinkan untuk turun atau keluar dari pesawat. Pada saat itu para *ground staff* sudah memiliki otoritas untuk mengambil alih tugas dari *Pilot In Command (PIC)* beserta awak kabinnya.

Ramp Handling

Menurut Kusuma (2016), *Ramp Handling* menyatakan satuan unit (*Ramp Dispatcher*) yang bertanggung jawab untuk mengatur pelaksanaan *handling* pesawat di *apron* mulai dari pesawat *block-on* sampai *block-off*. Kegiatan *Ramp Handling* dilakukan di *apron*, yaitu pelataran yang ada di bandar udara. Seorang *Ramp Dispatcher* bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengatur semua aktivitas *Ramp Handling* yang terkait dengan keberangkatan pesawat. Dalam melakukan tugas ini, mereka berkolaborasi dengan unit-unit yang relevan lainnya untuk membantu perencanaan suatu penerbangan.

Ground Time

Dari sudut pandang teknis prosedur penerbangan, "*Ground Time*" merujuk pada waktu pelayanan darat. Dari perspektif penumpang pesawat, "*Ground Time*" disebut sebagai waktu tunggu, yaitu di mana pesawat siap untuk terbang kembali. Menurut Evaf M, *Ground Time*

adalah jumlah waktu yang dihabiskan pesawat di *apron* selama proses *ramp service*, yaitu dari *block-on* sampai *block-off*. Menurut peraturan yang sudah ditetapkan, pesawat *narrow body* memerlukan 45 menit penanganan selama berada di darat, sedangkan pesawat *wide body* memerlukan 60 menit. Semua kegiatan yang berkaitan dengan pengendalian pesawat berada selama di darat telah di atur dalam *Standard Ground Time*. *Ground Time* terhitung sejak pesawat *block on* sampai dengan *block off*. Selama pesawat berada di darat, semua kegiatan yang dibutuhkannya harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT Menara Angkasa Semesta (MAS). PT Menara Angkasa Semesta menetapkan untuk penanganan selama berada di darat adalah 15 menit. *Ground Time* 15 menit ditetapkan untuk mengantisipasi agar tidak terjadi tambahan *delay* di station selanjutnya dan juga mengantisipasi untuk penumpang yang ada kelanjutan penerbangan tidak ketinggalan pesawat berikutnya. Adapun kegiatan yang dilakukan petugas *ramp handling* yang dilakukan selama 15 menit yaitu *disembark, loading unloading, boarding, dan cleaning*.

Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) I Lagaligo Bua

Bandar Udara I Lagaligo Bua dibangun pada tahun 2002 dan merupakan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) kelas III oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Penerbangan perdana pertama kali beroperasi di Bandar Udara I Lagaligo Bua pada tahun 2006. Dengan angkutan udara Perintis Jenis Pesawat Cassa 212. Saat ini Maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Lagaligo Bua adalah Wings Air dengan jenis pesawat ATR 72-600 dan ATR 72-600 rute Makassar-Bua dan Bua-Makassar. Salah satu perusahaan yang bekerja di bidang jasa *ground handling* pada Bandar Udara I Lagaligo Bua yaitu PT. Menara Angkasa Semesta (MAS). Bandar Udara Bua, juga disebut Bandar Udara Palopo Lagaligo (IATA: LLO, ICAO: WAFD), terletak di kecamatan Bua, Kab. Luwu, Sulawesi Selatan, Indonesia. Bandar Udara ini diresmikan pengoperasiannya pada 19 Oktober 2010 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, seperti prasasti yang tertulis di Gedung terminal bandara. Bandar Udara I Lagaligo Bua memiliki runway/landasan pacu sepanjang 1.400 x 30 meter dengan kekuatan runway 12 F/C/T(PCN).

Penelitian Relevan

Tabel 2. Penelitian Relevan

No.	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhamad	2022	Peran Petugas Ramp Handling dalam Mencapai Ground Time pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima	Dalam mencapai <i>ground time</i> penerbangan <i>wings air</i> di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima sendiri, petugas <i>ramp handling</i> menghadapi kendala yang berasal dari faktor alam. Faktor alam ini seringkali menjadi penghalang yang menghambat penerbangan dan menyebabkan keterlambatan atau <i>delay</i> .
2.	Cintiana Paskah Lumbantobing dan Djoko Widagdo	2021	Analisa Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan	Petugas ramp handling memiliki peran yang sangatlah penting, besar dan luas dalam proses <i>ramp service</i> dalam memberikan pelayanan, keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Kesesuaian SOP dengan praktik sudah berjalan dengan baik akan tetapi ada beberapa hal Tindakan yang menjadi haka tau Keputusan dari maskapai tersebut.
3.	Hanggita Nastiti dan Sudirman Hi Umar	2021	Analisis Kinerja Ramp Handling Dalam Mencapai Ground Time Pesawat Airbus A320-	Dalam hal mencapai <i>ground time</i> pada pesawat Airbus, petugas <i>ramp handling</i> sudah melakukan yang terbaik, tetapi jumlah penumpang, kargo, dan military training yang diadakan oleh Lanud

			214 Maskapai Citilink Pada PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo	Adi Soemarmo yang mempengaruhi kinerja mereka.
--	--	--	---	---

METODE PENELITIAN

Menurut Silaen (2018), desain penelitian mengatur seluruh proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Setelah membuat keputusan tentang metode penelitian, desain penelitian adalah hasil akhirnya (Nursalam, 2017). Penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan metode kombinasi (*mix methods*). Menurut Sugiyono (2017), penelitian kombinasi adalah jenis penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersamaan dalam suatu kegiatan penelitian. Ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih obyektif, komprehensif, valid, dan reliabel. Sugiyono (2017), menjelaskan data yang lengkap merupakan kombinasi dari data kuantitatif dan kualitatif disebut sebagai data komprehensif. Data yang valid didefinisikan sebagai data yang memiliki tingkat ketepatan yang tinggi antara data yang sebenarnya dan data yang dapat dikomunikasikan oleh peneliti. Data yang konsisten dari waktu ke waktu, dan dari orang ke orang disebut sebagai data yang reliabel. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa data primer dan sekunder adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Data Primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya tanpa media perantara. Kuesioner, wawancara, dan observasi adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data awal. Kuesioner akan diisi oleh seluruh karyawan PT. Garuda Angkasa Semesta. Wawancara akan dilakukan dengan manager *Wings Air*, dan petugas *ramp handling*. Serta kegiatan observasi dilakukan di area apron.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti melalui media perantara. Bukti, catatan, atau laporan dari masa lalu yang disimpan dalam arsip adalah contoh data sekunder. Yaitu berupa data *ground time*, *ramp activity checklist*, *loading checklist*, SOP (*Standard Operating Procedure*), dan dokumen penelitian lainnya

Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian kombinasi ini mengutamakan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Oleh karena itu, data kuantitatif dan kualitatif akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini. Teknik pengumpulan data kualitatif menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, metode berikut digunakan untuk mengumpulkan data:

1. Kuesioner. Menurut Sugiyono (2018), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mereka menjawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Responden pada kuesioner penelitian ini yaitu seluruh karyawan *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua.
2. Wawancara (interview). Menurut Sugiyono (2018), wawancara adalah pertemuan dua orang yang dilakukan untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab untuk membuat definisi tentang topik tertentu. Pada wawancara penelitian ini akan dilakukan

bersama dengan manager *Wings Air*, dan petugas *ramp handling*. Jumlah petugas yang akan diwawancarai sebanyak 3 orang.

3. Observasi. Menurut Rulam (2016), dalam penelitian apapun, termasuk penelitian kualitatif, observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya untuk melakukan observasi atau pengamatan. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan di Bandar Udara I Lagaligo Bua tentang kinerja *ramp handling* dalam mencapai *ground time* pada maskapai *WingsAir*.
4. Dokumentasi. Dokumentasi terdiri dari catatan atau riwayat peristiwa yang telah terjadi dan didokumentasikan dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya besar. Dalam penelitian kualitatif, penggunaan teknik observasi dan wawancara diperlukan, dan penelitian dokumen ini berfungsi sebagai pelengkap (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data sekunder. Data ini digunakan sebagai landasan teoritis untuk mengevaluasi masalah, membuat rencana penelitian, dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2016). Hasil dari dokumentasi berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* petugas *Ramp Handling*, *Ramp Activity Checklist*, foto kegiatan, dan *loading checklist*.

Teknik analisis data pada metode kombinasi (mix methods) menggunakan teknik analisis data kualitatif dan teknik analisis data kuantitatif diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Data Kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data menggunakan statistik. Terdapat dua kategori yaitu *statistik deskriptif*, dan *statistic inferensial*, digunakan untuk menganalisis data. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa *statistik deskriptif* adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Data yang disajikan dalam *statistic deskriptif* melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan prosentase.
 - a. Populasi. Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah area generaasi yang terdiri dari objek atau subjek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT. Menara Angkasa Semesta di Bandar Udara I Lagaligo Bua. Total populasi dalam penelitian ini adalah 10 karyawan.
 - b. Sampel. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2016), *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, yaitu kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah *sensus*, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul "Analisis Kinerja Unit *Ramp Handling* Dalam Mencapai *Ground Time* pada Maskapai *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua". Peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Bagaimana analisis kinerja unit *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time* di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua?
2. Apa saja kendala dalam pelaksanaan kerja petugas *Ramp Handling* dalam mencapai *Ground Time*?

Berangkat dari kedua rumusan masalah tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 3 (tiga) narasumber yaitu Bapak Supryadi dengan jabatan *Airport Manager Wings Air*, Ibu Yuniati Upa dengan jabatan petugas *Ramp Handling*, dan Bapak Firman dengan jabatan pembantu petugas *Ramp Handling* jika petugas *ramp handling* berhalangan. Ketiga narasumber di atas dianggap dapat memberikan informasi yang tepat dan benar mengenai permasalahan yang diteliti. Data yang telah berhasil peneliti kumpulkan di lapangan, selanjutnya akan penulis sajikan dalam hasil penelitian berikut ini. Hasil penelitian yang telah penulis sajikan kemudian diolah atau dianalisis untuk mengambil kesimpulan.

Kinerja Unit *Ramp Handling* Dalam Mencapai *Ground Time* Di Unit Penyelenggara Bandar Udara I Lagaligo Bua

Pelayanan yang dilakukan setiap kegiatan unit *ramp handling* berdampak pada *ground time*. Untuk mencapai *ground time* secara tepat, maka unit *ramp handling* menjadi unit yang memberikan dampak besar terhadap pencapaian *ground time*. Tugas dari unit *ramp handling* adalah mengawasi dan mengkoordinir persiapan kedatangan dan/atau keberangkatan pesawat. Kinerja yang dihasilkan oleh unit *ramp handling* sudah cukup baik tetapi harus ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh unit *ramp handling* sudah mengacu pada *procedure* yang ada. Seluruh persiapan sebelum kedatangan pesawat, setelah kedatangan pesawat, bahkan persiapan keberangkatan pesawat, unit *ramp handling* sudah mempersiapkan agar *ground time* dapat tercapai. Tetapi dalam ini pastinya unit *ramp handling* tidak lepas dari kesalahan dan adanya hambatan atau faktor yang bisa mengakibatkan *ground time* tidak tercapai. Jika terjadi *delay* atau *ground time* tidak tercapai, maka unit *ramp handling* langsung melakukan koordinasi dengan unit-unit yang terkait untuk penanganannya dipercepat.

Dilihat dari kualitas kerja, unit *ramp handling* sudah mampu menyelesaikan pekerjaannya walaupun dalam hal mencapai *ground time*, masih sering tidak tercapai dikarenakan *delay* atau adanya faktor penghambat. Dalam menangani tantangan yang ada, unit *ramp handling* tentunya harus selalu berkomunikasi dengan team yang bekerja agar target terus tercapai. Oleh karena itu, pentingnya evaluasi setiap selesai bekerja atau yang biasanya di sebut *post duty* agar kinerja *ramp handling* bisa meningkat dalam hal pencapaian *ground time*. Dilihat dari kuantitas, unit *ramp handling* sudah mampu menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Tetapi *ramp handling* harus terus meningkatkan kuantitas pekerjaannya dan memastikan bahwa tidak timbul *irregularity*. Terlebih dari itu, unit *ramp handling* harus membagi pekerjaan agar tidak terjadi peningkatan beban kerja yang bisa mengakibatkan *ground time* tidak tercapai.

Dilihat dari ketepatan waktu, unit *ramp handling* belum mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden mengenai indikator ketepatan waktu. Bisa dikatakan bahwa kurangnya saran dan masukan dari team mengenai kinerja *ramp handling* dalam mencapai *ground time*. Jika ada suatu kejadian yang bisa memperlambat pemrosesan penumpang, maka unit *ramp handling* harus cepat dalam koordinasi ke team yang bekerja agar dilakukan *quick handling*

serta unit *ramp handling* harus mempunyai strategi dalam menghadapi kejadian yang menjadi dampak pada *ground time*. Dalam hal ini, kinerja unit *ramp handling* sangat perlu untuk ditingkatkan agar target *ground time* dapat tercapai. Dilihat dari efektivitas, unit *ramp handling* sudah mampu memastikan dan mencegah hambatan yang terjadi. Tetapi hambatan terus terjadi jika pesawat yang masuk adalah ATR-500 dikarenakan pesawat ini terbilang cukup kecil dibandingkan ATR-600. Unit *ramp handling* selalu mencoba mengatasi hambatan yang terus terjadi, tetapi faktor penghambatnya adalah penumpang. Tindakan yang dilakukan unit *ramp handling* dalam meningkatkan efektivitas operasionalnya adalah koordinasi dengan team, melakukan pengecekan peralatan, serta selalu mencari cara agar hambatan-hambatan yang sering terjadi dapat berkurang.

Dilihat dari kemandirian, unit *ramp handling* tidak bisa dikatakan mandiri. Karena masih ada team dibelakang *ramp handling* yang harus membantu pergerakan di *apron*. Berdasarkan hasil dari kuesioner, menyatakan bahwa unit *ramp handling* belum mampu membuat keputusan sendiri dengan tepat. Hal ini membutuhkan koordinasi antar team untuk membuat keputusan agar *ground time* tetap tercapai. Unit *ramp handling* juga harus lebih memperhatikan mengenai *special pax*. Karena *special pax* membutuhkan dokumen pendukung seperti surat layak terbang. Hal ini bisa berakibat pada *ground time* jika hal tersebut dari awal tidak dilakukan pengecekan dokumen penumpang. Kejadian seperti ini merupakan suatu kelalaian dari petugas. Maka dari itu, pentingnya kinerja *ramp handling* yang harus ditingkatkan dalam hal mencapai *ground time* agar masalah atau hambatan yang terjadi, bisa teratasi dengan baik. Semua aktifitas yang dilakukan oleh unit *ramp handling* terdapat di dalam *ramp activity checklist*. *Ramp activity checklist* ini berfungsi untuk merekam semua kegiatan yang dilakukan oleh *ramp dispatcher* mulai dari pesawat *block-on* hingga pesawat *block-off*. Adapun bentuk dan isi dari *ramp activity checklist* antara lain sebagai berikut:

Ramp Activity Checklist
 Station: LLO Date: 06 MAR 2024 Category: Equine / Transit
 Flight Number/Route: WU190 LLO-UP A/C Type: ATR72/500
 STA: 09:10 STD: 09:30 Reg: PE-WPK
 No: 333321 /ATR/W
 Parking Stand: 1 Gate Position: 1
 Crew Status: Continue
 Door Used: 02 Neoplane: Yes / No
 AHT = ATA -> STD = 24 Minutes
 Previous Flight Number/Route: WU200 upg-LLO
 Dep. Status: Early / On time / Late 5 min, Code: 2-00
 In-flight Status: Early / On time / Longer 1 min, Code: 2-00
 Arrival Status: Early / On time / Late 4 min, Code: 0-00

Process Points	Exit/On or AHT > 20	Target AHT < 19	Actual (hh:mm)	Point Deviation (Minute)	Process Deviation (Minute)	Delay Causes Identification
BO_ATA (Block-On)	n/a	*(STD-20)	09:10	09:06	-4	NA
DS_Disembark Start (First Pax out of Cabin)	STD - 18	ATA + 2	09:12	09:08	-4	NA
DE_Disembark Finish (Last Pax out of Cabin)	STD - 14	ATA + 6	09:16	09:11	-5	NA
CF_Crew O/b Finish (Min. Crew o/b at a/c)	STD - 13	ATA + 7	09:17	NA	NA	NA
BS_Boarding Start (Gate Opened)	STD - 10	ATA + 10	09:20	09:10	-10	NA
BE_Boarding Finish (Pax completed)	STD - 8	ATA + 12	09:24	09:22	-2	NA
DC_Door Closed	STD - 1	ATA + 19	09:29	09:27	-2	NA
PB-STD (Push Back)	STD - 0	ATA + 20	09:30	09:28	-2	NA

Process Points Summary:
 Start: 09:08, Finish: 09:29
 CIC Opened: 09:30, Departure Status: Early / On time / Delay
 CIC Closed: 09:00, STD -> ATD: 2 minutes
 Gate Opened: 09:20, Delay Reason Description: NP
 Gate Closed: 09:27

Approved by:
 Pilot in Command: [Signature]
 Engineer/Mechanic: [Signature]
 Ramp Handling Officer: [Signature]

Gambar 1. Ramp Activity Checklist

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh rangkaian kegiatan unit ramp handling tidak boleh ada yang ketinggalan untuk dicatat/ditulis. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh unit *ramp handling* pastinya mempunyai target waktu masing-masing kegiatan agar tidak *over ground time*. Dari target tersebut bisa disimpulkan bahwa kinerja *ramp handling* perlu ditingkatkan jika target tersebut tidak tercapai terutama target untuk mencapai *ground time*.

Kendala dalam Pelaksanaan Kerja Unit Ramp Handling dalam Mencapai Ground Time

Dalam sub bab ini membahas mengenai rumusan masalah yang kedua yaitu untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan kerja unit *ramp handling* dalam mencapai *ground time*. Selama penulis melakukan observasi awal di Bandar Udara I Lagaligo Bua, terdapat beberapa kendala kerja yang ditemukan oleh peneliti. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kerja unit *ramp handling* dalam mencapai *ground time* adalah sebagai berikut:

1. Penumpang yang terlambat datang. Yang menjadi kendalanya jika penumpang datang terlambat adalah jika penumpang tersebut membawa barang yang cukup banyak dan barang tersebut akan dimasukkan ke bagasi tercatat. Petugas pastinya bergerak cepat dalam menangani penumpang tersebut, serta berkoordinasi dengan *check-in counter*, *loading master* dan porter, petugas *boarding gate*. Jika hal ini terus terjadi, maka akan berdampak buruk bagi pencapaian *ground time* pada maskapai *wings air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua. Jika penumpang datang dan belum melakukan *check in*, padahal waktu *ground time* 15 menit tersebut sudah mepet. Maka unit *ramp handling* berhak memberi keputusan apakah penumpang tersebut ditinggal atau tidak. Menurut hasil penelitian peneliti, jika penumpang yang terlambat *check in* atau telat *boarding*, maka dari unit *ramp handling* melihat kembali jadwal pesawat. Jika pesawat datang *before schedule*, maka penumpang tersebut tidak ditinggal karena masih ada waktu untuk menunggu penumpang. Tetapi jika *ground time* sudah lebih dari 15 menit dan sudah *final boarding* serta sudah tanda tangan dokumen, maka penumpang tersebut ditinggal. Maka dari itu, kinerja *ramp handling* sangat dibutuhkan dalam hal penanganan penumpang yang terlambat, serta unit *ramp handling* harus mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat.
2. Kendala Teknikal dan Cuaca. Kendala teknis dan cuaca ini sering terjadi apalagi kendala cuaca. Dalam hal mencapai *ground time*, unit *ramp handling* tidak memperhatikan *ground time* untuk kendala teknis dikarenakan hal ini dapat membahayakan keselamatan pesawat dan penumpang. Tetapi jika kendala dikarenakan cuaca, maka *ground time* tersebut tetap diperhatikan. Pada saat hujan, muatan harus diturunkan baik itu penumpang maupun barang yang ada di *compartment*. Hal ini menjadi penghambat karena proses penurunan penumpang dan *loading unloading* barang membutuhkan waktu apalagi dengan curah hujan yang tinggi. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh perusahaan ketika hujan yaitu payung. Payung berguna apabila hujan pada saat proses penanganan penumpang agar penanganannya lebih mudah, serta penumpang tidak basah ketika berjalan dari terminal keberangkatan ke pesawat. Dalam hal ini, *ramp handling* harus bekerja secara hati-hati agar tidak terjadi kecelakaan dalam pelaksanaan tugasnya di lapangan.
3. Jam kedatangan yang tidak sesuai dengan jadwal. Jam kedatangan pesawat tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mengakibatkan petugas selalu kewalahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini dikarenakan waktu untuk mengkoordinasikan ke unit lainnya sangat minim dan waktu keberangkatan pesawat harus sesuai dengan jadwal. Dengan waktu yang minim ini, petugas *ramp handling* harus mampu dan bergerak cepat mengontrol semua unit mulai dari *loading unloading*, *cleaning*, serta proses naik dan turunnya penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kinerja unit *ramp handling* dalam mencapai *ground time*, kinerja *ramp handling* pada maskapai *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh unit *ramp handling* sudah mengacu pada *procedure* yang ada. Seluruh persiapan sebelum kedatangan pesawat, setelah kedatangan pesawat, bahkan persiapan keberangkatan pesawat, unit *ramp handling* sudah mempersiapkan agar *ground time* dapat tercapai. Tetapi dalam ini pastinya unit *ramp handling* tidak lepas dari kesalahan dan adanya hambatan atau faktor yang bisa mengakibatkan *ground time* tidak tercapai. Kendala dalam pelaksanaan kerja unit *ramp handling* dalam mencapai *ground time* pada maskapai *Wings Air* di Bandar Udara I Lagaligo Bua, terdiri dari beberapa kendala yaitu: penumpang yang terlambat datang, kendala teknis dan cuaca, jam kedatangan pesawat yang tidak sesuai jadwal. Kendala yang paling sering terjadi adalah cuaca. Karena cuaca dapat berubah-ubah dan proses *handling* yang membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah saran yang dapat diberikan: Bagi Perusahaan, Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerja *ramp handling* dalam mencapai *ground time* bila perlu karyawan ditambah guna mempermudah setiap pekerjaan agar target *ground time* terus tercapai. Bagi Peneliti Selanjutnya, Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi selanjutnya. Dengan demikian, kekurangan dapat dievaluasi untuk penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih banyak sumber maupun referensi yang berhubungan dengan kinerja *ramp handling* agar penelitian mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, H., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Kinerja Persiapan Kedatangan Pesawat Lion Air oleh Petugas Ramp Handling di Ramp Side Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2). 5266-5273.
- Hayatun, W. & Kurniasari, Z. (2022). On Time Performance Maskapai Penerbangan Lion Air Rute Pontianak–Surabaya Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.
- Kusuma, N. M. P. (2016). Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 5-13.
- Lumbantobing, C. P. & Widagdo, D. (2021). Analisa Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Muhamad, M. (2022). Peran Petugas Ramp Handling dalam Mencapai Ground Time Pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammaad Salahuddin Bima. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Nastiti, H. & Umar, S. I. (2021). Analisis Kinerja Ramp Handling Dalam Mencapai Groundtime Pesawat Airbus A320-214 Maskapai Citilink Pada Pt. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- 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.

- Ramadlan, K. H. & Ulfa, R. (2020). Analisis Kinerja Petugas Ramp Handling Dalam Mencapai Ground Time Pesawat B737-300 Maskapai Trigana Air Di Bandara Sentani Jayapura. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Saputra, F. & Dewantari, A. (2022). Aktivitas Ramp Handling Dalam Upaya Mencapai On Time Performance Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sofyan, Y. M. & Maulana, A. D. (2022). Analisis Optimasi Ground Time Pesawat Citilink A320 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas On Time Performance Di Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Husein Internasional Sastranegara Bandung. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sufriyana, A. & Astuti, S. P (2020). Analisis Kinerja Petugas Ramp Handling Dalam Menunjang Kelancaran Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Jawa Barat. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tersiana. A (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.