

## **Analisis Persiapan Petugas *Flight Coordinator* Dalam Upaya Mencapai *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa di PT. Jasa Angkasa Semesta Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta**

**Sheny Ramadhani<sup>1</sup> Ika Fathin Resti Martanti<sup>2</sup>**

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [20090680@students.sttkd.ac.id](mailto:20090680@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [ika.fathin@sttkd.ac.id](mailto:ika.fathin@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

*Flight coordinator* yaitu unit yang bertugas sebagai koordinator pelaksanaan *handling* pesawat. Petugas *flight coordinator* berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap udara mulai dari *block on* sampai *block off*, oleh karena itu potensi *incident* dan *accident* di area ini lebih tinggi disbanding area lain. Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Persiapan Petugas *Flight Coordinator* Dalam Upaya Mencapai *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa Di PT Jasa Angkasa Semesta Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer (observasi dan wawancara) dan data sekunder (studi Pustaka dan dokumen). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, berperan saat dilapangan, wawancara dengan Senior *On Duty* dan personal *flight Coordinator*, dokumen kegiatan *flight coordinator* dan studi Pustaka. Teknik analisis data dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa petugas *flight coordinator* sudah menerapkan tugasnya sesuai dengan standar *Ground Time* yang berlaku, hanya saja terkadang masih ada beberapa petugas yang tidak menggunakan alat pelindung diri seperti *ear plug*, *hand gloves* dan *safety shoes*. Hambatan yang dihadapi oleh petugas *flight coordinator* berkaitan dengan fasilitas pendukung, faktor alam dan juga teknis. Upaya yang dilakukan petugas *flight coordinator* yaitu dengan melaksanakan kegiatan sesuai *standard Ground Time* yang berlaku.

**Kata Kunci:** Pesiapan, *Flight Coordinator*, *Ground Time*



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

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi ini, terdapat banyak moda transportasi yang dapat dipilih oleh masyarakat publik untuk mempermudah perjalanan jarak jauh, di antaranya moda transportasi darat, laut, maupun udara. Saat ini berbagai jenis moda transportasi sangat membantu dalam berbagai kegiatan masyarakat yang semakin hari semakin padat terhadap permasalahan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Adanya moda transportasi udara sangat membantu kebutuhan masyarakat dalam memudahkan dan menghemat waktu, karena pada dasarnya transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang mempunyai keunggulan yaitu transportasi yang cepat dan efisien dalam ketepatan waktu serta teknologi yang modern di banding moda transportasi penghubung lainnya dalam memberikan keamanan dan kenyamanan dalam bermoda terhadap para penumpang (Lia, 2016). Menurut Adisasmita (2012), pengelolaan bandar udara sendiri merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan baik dalam kelayakan fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bandar udara tersebut. Dalam memberikan pelayanan di Bandar Udara setiap maskapai bekerja sama dengan perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling*, seperti PT Jasa Angkasa semesta yang menangani maskapai domestik dan internasional. PT Jasa Angkasa semesta merupakan perusahaan *ground handling* yang melayani jasa penumpang dan bongkar muat barang. kantor

pusat PT Jasa Angkasa Semesta berpusat di Jakarta. PT Jasa Angkasa Semesta melaksanakan kegiatan *ground handling* mengingat kebutuhan dan pelayanan yang professional serta hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (*safety*), kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*punctuality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

*Ground Handling* merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari dunia penerbangan, hal ini terjadi dikarenakan saat pesawat di *ground* perlu adanya penanganan yang diberikan supaya dapat meminimalisasi waktu dan melaksanakan kegiatan pada saat di *ground* dengan efisien dan *safety*. *Ground handling* sangat menentukan keberhasilan suatu pesawat saat menangani selama jangka waktu yang telah ditetapkan sebagai acuan standar waktu pelayanan, yaitu standar waktu yang ditetapkan oleh *international air transport association (IATA)*. Secara Teknis Operasional, aktivitas *ground handling* di mulai saat pesawat turun menuju area parkir pesawat, mematikan mesin pesawat, kemudian mengganjal roda pesawat (*block-on*). Garbarata (*aviobridge*) di pasang pada pintu pesawat (*open door*), sehingga petugas berhak mengambil alih pekerjaan, bila dikaitkan dengan kesibukan penerbangan, maka kesibukan kegiatan di apron jauh lebih tinggi kegiatannya. kegiatan tersebut antara lain berkaitan terhadap penumpang yang akan berangkat maupun yang datang, bongkar muat barang/bagasi dan lainnya.

*Ground time* adalah waktu yang di perlukan petugas *flight coordinator* untuk melakukan kegiatan penanganan pesawat selama berada di apron. Saat proses *ramp handling*, yang di mulai dari *black on* sampai *block off*. Untuk standar waktu pelayanan saat di darat (*Ground Time*) yang diberikan Oleh *International Air Transport Association (IATA)* untuk pesawat *wide body* selama 60 menit, kemudian untuk pesawat *narrow* adalah 40 menit sedangkan untuk pesawat yang menggunakan *propeller* selama 30 menit, sedangkan standar waktu *Ground Time* bagi perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta untuk pesawat Transnusa Airbus A320 standar *Ground Time nya* adalah 30 menit. Apabila dari pencatatan pesawat di dapati waktu *Ground Time* melebihi standar maka waktu itulah yang disebut *Over Ground Time* (Anjar, 2016). Setiap perusahaan penerbangan dalam menentukan waktu *ground time* memiliki kebijakan sendiri adapun halnya dalam menentukan waktu *ground time* pesawat di area apron berdasarkan pada spesifikasi *body* pesawat. *Ground time* pesawat memiliki peran penting dalam memastikan *safety, security, dan on time performance (OTP)*.

Pada saat melakukan pengamatan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, pernah terdapat permasalahan yang terjadi ketika pesawat sedang berada di area apron mengalami kendala teknis, yang mengakibatkan tidak tercapainya *ground time*, sehingga para penumpang harus mengalami keterlambatan waktu dari jadwal penerbangan yang sudah di tetapkan. Ketepatan waktu penerbangan merupakan hal yang penting bagi para penumpang. Jika perusahaan penerbangan tidak diperhatikan dalam faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pesawat, hal ini dapat berpengaruh pada kenyamanan penumpang dikarenakan pesawat mengalami *delay* dalam aktivitas pelayanan operasional pesawat udara di *ground* dapat mengakibatkan kurang optimal atau pun kendala teknis dari pesawat. berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi dalam dan menuangkannya dalam sebuah penelitian yang berjudul "Analisis Persiapan Petugas *Flight Coordinator* Dalam Upaya Mencapai *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa Di PT Jasa Angkasa Semesta Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta".

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana persiapan petugas *flight coordinator* dalam mencapai standar *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta? Apa saja kendala yang dihadapi oleh

petugas *Flight Coordinator* dalam mencapai standar *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta? Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui persiapan yang dilakukan oleh petugas *Flight Coordinator* dalam mencapai standar *Ground Time* pesawat Airbus A320 maskapai Transnusa pada PT. jasa angkasa semesta di terminal 3 bandar udara internasional Soekarno hatta dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi oleh petugas *Flight Coordinator* dalam mencapai standar *Ground Time* pesawat Airbus A320 maskapai Transnusa pada PT. Jasa Angkasa Semesta di terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

## **Landasan Teori**

### **Profil Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, Pengertian Bandar Udara adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Merupakan Bandar Udara terbesar yang melayani penerbangan untuk Jakarta, Indonesia. Bandar Udara Ini diberi nama sesuai dengan Nama Dwi Tunggal tokoh ploklamator kemerdekaan Indonesia, Soekarno dan Mohammad Hatta, yang sekaligus merupakan presiden dan wakil presiden Indonesia pertama. Nama populer dalam masyarakat adalah Bandara Cengkareng oleh karena berdekatan dengan wilayah Cengkareng, Jakarta barat, meskipun secara geografis berada di kecamatan benda, kota Tangerang. Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta adalah sebuah terminal pelayanan jabodetabek, berlokasi di sisi timur utara bandara. Terminal ini sebelumnya dinamai Terminal 3 ultimate namun di putuskan untuk berintegrasi dengan Terminal 3 lama. Berbeda dari Terminal 1 dan 2 yang di bangun dengan menggabungkan arsitektur local dalam rancangannya, Terminal 3 dibangun dengan desain modern kontemporer dengan ramah lingkungan dan rasa Tradisional.

### **Ground Handling**

*Ground Handling* menurut Wastuti et al (2020), merupakan fase atau tahapan *pre-flight service* dan *post flight service* yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di Bandar Udara. Sedangkan *ground handling* menurut Keke et al (2019), Menjelaskan berasal dari kata "*ground*" dan "*handling*". *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara (*airport*). *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*service to service*), jadi *Ground Handling* adalah "suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di apron area bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*).

### **PT. Jasa Angkasa Semesta**

*Jas Airport Service* didirikan pada tahun 1984 dan telah menyediakan pelayanan penanganan darat untuk Maskapai Internasional terkemuka selama lebih dari 30 tahun. perusahaan berupaya untuk menyediakan pelanggan dengan berbagai kualitas pelayanan yang terbaik, sebagai bagian dari komitmen untuk menjadi terbaik dalam layanan bandara perseroan memahami dan meyakini bahwa pencapaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh

memerlukan peningkatan berkelanjutan terhadap kompetensi staf, produktivitas operasional, dan pengembangan sistem. Saat ini, PT. Jas *Airport Sevice* melayani lebih dari 49 maskapai internasional dan domestik. PT. Jasa Angkasa Semesta disingkat menjadi PT. JAS, telah menjadi Perusahaan penyedia layanan *ground and cargo handling* terpercaya di Indonesia. PT. Jasa Angkasa Semesta berusaha untuk memenuhi permintaan pelanggan yang tinggi atas perkembangan yg pesat dalam industri penerbangan. hal ini membuat PT Jasa Angkasa Semesta beroperasi di bandara-bandara yang tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia. PT Jasa Angkasa Semesta yang beroperasi di *Ground Handling* yaitu mulai dari proses *check in* di titik keberangkatan hingga kedatangan seseorang di tujuan akhir, PT. Jasa Angkasa Semesta menawarkan rangkaian layanan *Ground Handling* yang lengkap untuk menangani penumpang, penerbangan, dan kargo. Dengan pengalaman luas dan standar operasi yang paling ketat, kami memastikan koordinasi yang lancar antar department demi keselamatan setiap penumpang dan keamanan kargo. kemudian ada *cargo handling* yaitu fasilitas pergudang pengangkutan barang di PT. Jasa Angkasa Semesta untuk menyimpan barang-barang pengangkutan. Pengangkutan barang-barang dibedakan menjadi 2 jenis, pengangkutan khusus dan pengangkutan umum. pengangkutan khusus adalah barang-barang yang membutuhkan penanganan khusus. Seperti barang berbahaya, pengangkutan makanan, dan *human remain*. pengangkutan umum adalah barang-barang pengiriman biasa, sehingga membutuhkan penanganan khusus.

### **Maskapai Transnusa**

Maskapai Transnusa ini termasuk kategori maskapai berbadan *narrow* (kecil) salah satu pesawat andalan Transnusa Adalah Airbus A320- 200 yang dirancang untuk penerbangan jarak pendek dan menengah. Dengan kapasitas kurang lebih 174 penumpang, Airbus A320-200 sangat cocok untuk operasional perusahaan di seluruh kepulauan indonesia. selain itu, pesawat ini memiliki jangkauan hingga 3.200 mil, menjadikannya ideal untuk rute Regional dan Internasional. Pesawat Airbus A320- 200 Transnusa dirancang dengan tata letak kelas satu tunggal sehingga memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman dan efisiensi kepada penumpang. adapun struktur bagan operasional *narrow team* sebagai berikut: *Narrow Team* dikepalai oleh seorang *Manager Flight Ops* dan dibantu oleh *admin ops*, kemudian oleh *flight ops supervisor* serta *admin ops* marca kemudian dibantu oleh 2 bagian besar yaitu: *flight ops supervisor* dan *controller*. Dan Maskapai Transnusa dan Jetstar dan seluruh maskapai/pesawat *narrow* berada dibawah naungan *flight ops supervisor* dan Transnusa, my indo airline, cubu pasifik dibawah naungan *controller*.

### **Ground Time**

Dapat di cermati bahwa aktivitas-aktivitas yang dilakukan *ramp handling* sangatlah luas. *Flight coordinator* wajib sanggup mengkoordinasi setiap unit supaya bekerja semaksimal mungkin dengan harapan akan tercapainya *ground time* pesawat selama 30 menit dan *delay* pun bisa di hindarkan. Salah satu aktivitas *ramp handling* yang dijadikan patokan bahwa pesawat tidak akan mengalami *delay* sesuai dengan *depacture check list*. dimana nantinya berdasarkan output pencatatan inilah akan diketahui saat *ground time* pesawat itu sendiri yaitu sesuai dengan 30 menit. *Ground time* merupakan saat pesawat selama berada di apron selama proses *ramp service*, yang dimulai saat *block on* hingga *block off*. *ramp activity checklist manual* untuk mencapai standar *ground time* pesawat Transnusa 30 menit. Menurut Anjar ( 2016 ) *over ground time adalah* Apabila dari pencatatan *Ground Time* pesawat di dapati waktu *Ground Time* melebihi standar maka waktu.

## Persiapan

Persiapan Berasal dari kata “siap” yang mendapat awalan per- dan akhiran -an. Berikut pengertian mengenai persiapan: “(1) perlengkapan dan persediaan (untuk se-suatu); (2) perbuatan (hal dsb) bersiap-siap atau mempersiapkan; Tindakan “(rancangan dsb) untuk sesuatu”. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003). Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia Persiapan Adalah perlengkapan dan persediaan (untuk sesuatu). Jadi peneliti menyimpulkan bahwa persiapan adalah perbuatan, perlengkapan, upaya, tindakan, usaha, dan pengalaman sadar individu untuk mempersiapkan kegiatan. Sedangkan kesiapan berasal dari kata “siap” yang mendapat awalan ke- dan akhiran -an. Terdapat beberapa pengertian mengenai kesiapan: “kesiapan adalah suatu keadaan Bersiap-siap untuk mempersiapkan sesuatu.” (Chaplin, 2006: 419). “kesiapan adalah tingkat atau keadaan yang harus dicapai dalam proses perkembangan peroranga pada tingkatan pertumbuhan mental, fisik, sosial, dan emosional”. (Hamalik, 2008:94). “kesiapan merupakan kombinasi dari kemampuan dan keinginan yang berbeda yang ditunjukkan seseorang pada tiap-tiap tugas yang diberikan.” Martinsusilo (dalam siahaan 2009). Pada dasarnya, persiapan dan kesiapan memiliki pengertian yang tidak jauh berbeda, karena pada kata dasar kedua kata “persiapan” dan “kesiapan” adalah sama, yakni “siap”. Perbedaan keduanya terletak pada penggunaannya. Persiapan digunakan untuk menggeneralisasi segala bentuk perlengkapan, perencanaan, upaya, tindakan, dan usaha individu untuk mempersiapkan diri. Sedangkan kesiapan digunakan untuk menyatakan tingkat kombinasi dari kemampuan dan keinginan yang di tunjukkan seseorang atas kesiapan yang dilakukan.

## Flight Coordinator

*Flight coordinator* adalah unit yang bertugas sebagai *coordinator* terlaksananya proses *handling* pesawat di *apron*. Sedangkan *ramp coordinator (ramp dispatcher)* merupakan petugas yang mengawasi dan bertanggung jawab mengkoordinasi tugas-tugas di area apron, baik saat keberangkatan maupun kedatangan. petugas *flight coordinator* berperan mengawasi dan berkoordinasi segala kegiatan ramp yang berkaitan saat keberangkatan maupun kedatangan pesawat. Dalam melaksanakan tugas sebagai *flight coordinator* bertugas berkoordinasi dengan unit -unit diantaranya: *awak cockpit/cabin crew*, petugas *boarding gate*, *load control*, *Gse*, penanganan kargo, *load master*, *pertamina refueling*, porter dan *avsec*.

### 1. Pre – flight

- Memantau dan mengupdate jumlah staf yang bertugas untuk menangani *flight*.
- Memantau apakah semua persiapan telah di lakukan semua (*briefing*)
- Pastikan jika *flight plan* sudah di *print* untuk masing-masing sebelum kedatangan pesawat.
- Pastikan persiapan telah dilakukan dan sudah benar-benar matang.

### 2. In flight

- Memantau kegiatan yang dilakukan sesuai *Standar Operating Prosedure*.
- Pastikan koordinator penerbangan memiliki data akhir seperti: data kargo, surat, baham bakar penerbangan, update muatan, bagsi/kargo/surat telah diterima untuk menghindari kesalahan informasi.
- Pastikan bahwa koordinator penerbangan yang bertugas mendapat informasi yang baik untuk setiap *last minute change (LMC)* muatan / penumpang sebelum pintu pesawat ditutup.

### 3. Post - flight

- Memastikan semua aktivitas terselesaikan dengan sukses

- b. Pastikan semua data diterima
- c. Pastikan semua telex terkirim dengan benar
- d. Pastikan dokumen penerbangan sudah lengkap.

## Penelitian Yang Relevan

**Tabel 1. Penelitian Relevan**

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Yopi Muhammad Sofyan	Analisis Optimasi <i>Ground Time</i> Pesawat Citilink A320 Sebagai Upaya Meningkatkan <i>Kualitas On Time Performance</i> di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara <i>Husein Sastranegara</i> Bandung (2022)	Hasil penelitian ini untuk mengetahui berapa rata-rata <i>Ground Time</i> pesawat Citilink A320 pada Bandar Udara <i>Internasional Husein Sastranegara</i> Bandung dan Upaya apa saja yang dilakukan pihak PT.Gapura Angkasa dalam meningkatkan kualitas <i>On Time Performance (OTP)</i> pada Bandar Udara <i>Internasional Husein Sastranegara</i> Bandung. penelitian ini didapatkan dari hasil rata – rata perhitungan <i>Ground Time</i> , Batas Kontrol Bawah (BKB), Bats Kontrol Atas (BKA), dan Garis Sentral (CL).
2.	Danil Mestina Putra	Analisis <i>Ground Time</i> Tipe Pesawat Boeing 737-800 dan Airbus A320 Guna Mendukung <i>On Time Performance</i> Pesawat Pada PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Minangkabau.	Hasil dari penelitian ini yaitu Pelayanan di <i>apron</i> dilakukan oleh unit-unit <i>ground handling</i> yang saling bekerja sama untuk bisa memberikan pelayanan terhadap pesawat udara, kegiatan pelayanan dilaksanakan dengan tujuan untuk keselamatan penerbangan, <i>on time performance</i> dan kepuasan pelanggan. Standar acuan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh <i>International Air Transport Association (IATA)</i> untuk pesawat <i>narrow body</i> adalah selama 40 menit. Dengan menganalisis waktu pelayanan, akan dapat dilihat berapa lamanya proses pelayanan yang dilakukan oleh <i>ground handling</i> PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Minangkabau.
3.	Rinaldi Wijanarka	Analisa Kualitas <i>Ground Time</i> Pesawat Boeing 737-800NG Maskapai Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Periode Februari (2020)	Hasil dari penelitian ini, <i>ramp handling</i> manual untuk pesawat Garuda Indonesia standar <i>ground time</i> adalah 35 menit ini berlaku untuk <i>boeing series</i> sedangkan untuk seri <i>boeing 737- 800 NG</i> , masih mendapat toleransi waktu <i>ground time</i> hingga 45 menit mengingat kapasitas penumpang lebih banyak dan pesawat lebih besar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berapa besar kualitas <i>ground time</i> Pesawat Boeing 737-800 NG Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta periode Februari 2019 dan untuk mengetahui berapa besar rata-rata <i>ground time</i> pesawat Boeing 737-800 NG Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta periode Februari 2019.

## METODE PENELITIAN

Menurut Sukmadinata (2017), metode penelitian itu merupakan bentuk penelitian yang di pergunakan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik alamiah maupun buatan seperti mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara satu dengan lainnya. Metode kualitatif Ini disebut juga dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya merupakan kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai etnographi, karena metode ini lebih banyak digunakan sebagai penelitian antropologi budaya, dan disebut sebagai metode kualitatif dikarenakan data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif. metode ini juga merupakan metode yang berlandaskan pada

filasafat xpostpositivisme, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana metode penelitian ini sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono, 2019). Rancangan penelitian ini digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif atau yang beristilah deskriptif kualitatif. Maksudnya dari penelitian ini di gunakan sebagai gambaran keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian dan data tentang Analisis Persiapan Petugas *Flight Coordinator* dalam Upaya Mencapai *Ground Time* Pesawat Airbus A320 Maskapai Transnusa Di PT Jasa Angkasa Semesta Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta. Penulis melakukan penelitian di PT. *Jas Airport Service* Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di unit *operation* di divisi *Flight Coordinator* PT. *JAS Airport Service* yang dilaksanakan pada bulan Desember 2023.

Pengumpulan Data menyangkut keakuratan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan dapat dilakukan dalam konteks yang berbeda, berbagai sumber, dan berbagai cara. melihat konteks nya, data dapat dikumpulkan dalam konteks alamiah. Jika dilihat dari sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Mengenai metode atau Teknik pengumpulan data, Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan wawancara, angket, observasi dan kombinasi ketiganya (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Observasi. Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang melibatkan interaksi sosial antara peneliti dengan informan dalam suatu latar penelitian (mengamati subjek penelitian dilapangan). Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat segala kejadian. Metode ini bertujuan untuk menemukan kebenaran atau fakta yang ada dilapangan (Moleong, 2018). Metode observasi partisipan dilakukan penelitian mealui observasi langsung terhadap subjek penelitian di bandara Internasional Soekarno-Hatta PT. *JAS Airport Service Unit* operasional bagian *Flight Coordinator* untuk memberikan gambaran akurat mengenai subjek yang diteliti.
2. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai Teknik Pengumpulan Data Ketika peneliti ingin memperoleh informasi lebih dalam dari responden dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dilakukan secara tatap muka terstruktur, penelitian atau pengambilan data sudah mengetahui secara pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu pada saat proses wawancara peneliti menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan tertulis dan juga disiapkan alternatif dan juga disiapkan jawabannya, setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan peneliti atau pengumpul data mencatat pertanyaan tersebut (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan PT. *JAS airport service* khususnya bagi petugas operator penerbangan internasional Soekarno-Hatta.
3. Dokumentasi. Teknik dokumentasi merupakan suatu cara yang dapat penulis gunakan untuk mendapatkan data langsung dari tempat penelitian, sehingga penulis mempunyai data yang relevan. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat berupa peraturan, laporan, operasional, foto, dokumenter dan data lainnya (Saudaryono, 2017). Peneliti menggunakan metode dokumenter dengan cara mengumpulkan dokumen kearsipan dan catatan perusahaan yang berkaitan dengan subjek penelitian di bandar udara internasional Soekarno-Hatta pada unit penyelenggara pelayanan bandar udara di PT. *JAS airport service*.

Dalam Penelitian Ini penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu, data primer dan data sekunder.

1. Data primer. Data primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data secara langsung. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terhadap subjek penelitian dan melalui observasi atau observasi di lapangan langsung (Sugiyono, 2019). Data primer adalah data yang di kumpulkan langsung dari sumber asli seperti observasi dan wawancara. Data di ambil dari hasil pengamatan langsung selama melakukan kegiatan praktek kerja lapangan di PT. JAS *Airport service* bandar udara internasional Soekarno-Hatta.
2. Data sekunder. Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui melalui orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan/pelengkap yang berfungsi untuk melengkapi data yang sebagaimana yang dipersyaratkan oleh (Sugiyono, 2019). Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung atau melalui pihak ketiga. Data sekunder dibagi menjadi data internal dan eksternal. Data internal merupakan data yang diperoleh dari Perusahaan berupa catatan, gambar, peraturan, dan laporan Sejarah yang disimpan secara cermat dalam arsip Perusahaan. Data eksternal adalah data yang diperoleh dari pihak ketiga misalnya dari studi pustaka dan dari internet yang semua di ambil di PT. JAS *airport service* bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam penelitian ini penulis membahas hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil observasi yang digunakan oleh penulis untuk menjawab pertanyaan penelitian nomor 1 ditemukan beberapa persiapan yang sudah diterapkan oleh personil *flight coordinator* seperti melakukan minimal 30 menit sebelum *landing*, melaksanakan *briefing*, *foreign object damage (FOD) check*, komunikasi antar unit, mengkoordinasikan kegiatan selama pesawat di *apron*, mengutamakan *standar ground time*, menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan dan melaksanakan tugas sesuai *SOP*. Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang digunakan oleh penulis untuk menjawab pertanyaan no 2 diketahui kendala yang sering terjadi dalam melaksanakan persiapan petugas *flight coordinator* adalah kurangnya *handy talky (HT)* sehingga koordinasi kurang maksimal dan kurangnya *pengecheck-an engine* secara maksimal karena standar *ground time* hanya 30 menit dan juga *late arrival* yang dapat menyebabkan terjadi *delay*. Upaya yang dilakukan petugas *flight coordinator* dalam mengatasi kendala-kendala tersebut adalah tetap melaksanakan tugas sesuai dengan *SOP* yang berlaku dan setiap tahunnya dilaksanakan *ramp safety awareness dan ramp safety compaign*.

Terkait upaya dalam meningkatkan keamanan penerbangan, hal yang dilakukan oleh petugas *flight coordinator* adalah berkoordinasi dengan pihak *aviation security (AVSEC)* untuk menugaskan minimal 2 petugas di setiap pesawat untuk mengawasi kegiatan handling pesawat di *apron*. Pemeriksaan dan pengawasan dilakukan oleh petugas *avsec* untuk setiap orang yang akan masuk kedalam pesawat termasuk para pekerja seperti *cleanning service* ataupun penumpang pesawat dan juga terhadap para pekerja yang akan melaksanakan *loading unloading* bagasi penumpang agar tidak ada yang melakukan tindakan pencurian barang bawaan milik penumpang. kemudian dalam menjalankan tugasnya petugas *flight coordinator* selalu menggunakan *personal protective equipment (PPE)* ketika bertugas seperti *safety shoes, safety vest, ear plug, rain coat* (untuk musim hujan) dll. hal tersebut dilakukan sebagai bentuk Upaya personil *flight coordinator* mencapai *ground time*.

Terkait upaya dalam meningkatkan pencapaian saat *ground time* hal yang dilakukan oleh petugas *flight coordinator* adalah memastikan peralatan *Ground Support Equipment (GSE)* harus berada di luar (*aircraft safet area*) sebelum pesawat memasuki *apron*, hal ini bertujuan agar

pesawat tidak mengalami gangguan Ketika memasuki *area parking stand* dan tidak ada benda-benda yang dapat terhisap oleh mesin pesawat yang dapat mengakibatkan kecelakaan pesawat. petugas *flight coordinator* juga harus memastikan *parking stand* apakah sesuai dengan tipe pesaat yang akan parkir atau tidak, karena jika tidak sesuai bisa menyebabkan benturan antar sayap pesawat dengan pesawat lain. Hal lain yang harus diperhatikan adalah ketika proses *refueling* pesawat petugas *flight coordinator* harus memastikan tidak ada kendaraan lain selain *truck pertamina* yang berada *di area* tersebut, hal ini untuk mencegah terjadinya gangguan dalam proses *refueling* yang bisa menyebabkan *konsleting* listrik dikarenakan tegangan yang berbeda antara *truck* dan pesawat.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari Kent Linggar Tifani Aminullah, (2023) dengan berpedoman kepada *SOP* dan *standar ground time* yang telah di tetapkan dengan mengutamakan keamanan dan keselamatan penerbangan. Penelitian ini berjudul “kesiapan petugas *flight coordinator* dalam Upaya meningkatkan keamanan dan keselamatan penerbangan PT. JAS *airport service* Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta”. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan seorang petugas *flight coordinator* dalam menjalankan tugasnya dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan penerbangan dengan pedoman dengan *SOP* dan *on time performance* yang berlaku, mulai dari kesiapan, pelaksanaan, dan penyelesaiannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari pembahasan penulis menyimpulkan bahwa *flight coordinator* satuan unit yang bertugas mengkoordinasikan setiap kegiatan / handling pesawat di apron mulai dari *block on hingga block off*. Pada dasarnya semua petugas *flight coordinator* sudah menerapkan tugasnya sesuai *standard ground time* yang berlaku, mulai dari persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian. hanya saja terkadang masih ada petugas yang tidak menggunakan *ear plug*, *safety vest*, karena jumlahnya yang terbatas dan hal ini dapat merugikan diri sendiri. Dalam upaya mencapai *ground time* kendala yang dihadapi oleh *petugas flight coordinator* berkaitan seperti kurangnya *hand talky (HT)*, *computer*, sehingga koordinasi kurang maksimal. Selain itu, *late arrival*, kurangnya *pengecheck-an engine*, penumpang terlambat, penanganan bagasi tidak tercatat akibatnya dapat menyebabkan *delay*. Upaya yang dilakukan petugas *flight coordinator* yaitu melaksanakan kegiatan sesuai dengan *standard operational prosedure (SOP) ground time* yang berlaku. Setiap tahunnya dilaksanakan *ramp safety awareness* dan *ramp safety campaign*. Update informasi dan aturan terkait keamanan dan keselamatan penerbangan. Dan pelatihan khusus mengenai kegiatan *flight coordinator*. Dengan demikian bahwa petugas *flight coordinator* harus mampu dalam menjalankan tugas dan memenuhi *standar ground time* dan keamanan dan keselamatan penerbangan. dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya dan memenuhi kriteria dan Perusahaan serta dapat bekerjasama satu sama lain untuk mencapai yang diharapkan.

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan peneliti dapat memberikan saran untuk Perusahaan dan penelitian selanjutnya, diantaranya: Bagi Perusahaan, Agar lebih ditekankan lagi dalam penerapan *standar operational prosedure ground time* kepada petugas *flight coordinator* sehingga tidak ada kealahan dalam penanganan pesawat di *ramp area* dan kegiatan *flight coordinator* berjalan dengan lancar, aman dan nyaman serta melengkapi fasilitas pendukung untuk keselamatan dan keamanan petugas *flight coordinator*. Bagi penelitian selanjutnya, Penelitian ini dapat dijadikan dasar atau referensi untuk penelitian yang memiliki tema serupa dan dapat dikembangkan lagi agar lebih efisien dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. (2012). Penerbangan dan Bandar Udara. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Aminullah, Kent Linggar Tifani dalam Anjar. (2023). Kesiapan Petugas Flight Coordinator Dalam Upaya Meningkatkan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan PT. Jasa Angkasa Semesta Airport Service Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. (Skripsi Sarjana, Institute Transportasi dan Logistik Trisakti)
- Aminullah, Kent Linggar Tifani. (2023). Kesiapan Petugas Flight Coordinator Dalam Upaya meningkatkan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan PT. Jasa Angkasa Semesta Airport Service Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. (Skripsi Sarjana, Institute Transportasi dan Logistik Trisakti)
- Angkasa Pura II. (2023). Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Diakses dari web site [https://www.angkaspura2.co.id/id/business\\_relation/our\\_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta](https://www.angkaspura2.co.id/id/business_relation/our_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta), pada tanggal 15 September 2023.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2014). Pengertian, Fungsi dan Peran Bandar Udara. Diakses dari web site <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>, pada tanggal 15 september 2023.
- Ensiklopedia Dunia. (2023). Otoritas Bandar Udara. Diakses dari web site [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Otoritas Bandar Udara](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Otoritas_Bandar_Udara), pada tanggal 15 september 2023.
- Farhan, Ratu Tiffany Salsabiil Qurratuaini. (2020). Analisis Proses Incoming General Cargo Pada PT. Jasa Angkasa Semesta TBK Halim Perdanakusuma. (Skripsi Sarjana, Politeknik APP Jakarta.
- Hamalik dalam Shobah, N (2015). Pengertian Kesiapan. (Tesis, Universitas Islam Negeri) Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pengertian Kesiapan. Diakses dari web site [http://etheses.uin-malang.ac.id/1642/6/11410013\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1642/6/11410013_Bab_2.pdf), pada hari Jumat, 3 November 2023
- Keke, Y., & P. C. Susanto. (2019). Kinerja *Ground Handling* Mendukung Operasional Bandar Udara. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2): 1-14.
- Khasanah, Nila Nurul. (2021). Analisis Peran Petugas Flight Operations Officer Gapura Angkasa Terhadap Kelancaran Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).
- Maulina, Efav. (2022). Persiapan Petuga Ramp Handling Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Dalam Proses Persiapan Pemberangkatan. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi)
- Muhammad Sofyan, Yopi dalam Lia. (2016). Analisis Optimasi Ground Time Pesawat Citilink A320 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas On Time Performance Di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Husein Internasional Sastranegara Bandung. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan)
- Muhammad Sofyan, Yopi. (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. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan)
- Muhammad, Muhammad. (2022). Peran Petugas Ramp Handling Dalam Mencapai Ground Time Pada Maskapai Wings Air Di Bandfar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).
- PT. Jasa Angkasa Semesta. (14 Januari, 2013). Pengertian PT. JAS dan Visi Misi. Diakses dari web site

[http://digital.ptjas.co.id/annualreport/201301/annualreport\\_201301.pdf](http://digital.ptjas.co.id/annualreport/201301/annualreport_201301.pdf), pada tanggal 15 september 2023.

- Putra, Danil Mestina. (2021). Analisis Ground Time Tipe Pesawat Boeing 737-800 dan Airbus A320 Guna Mendukung On Time Performance Pesawat PT. Gapura Angkasa Bandar udara Internasional Minangkabau. (Skripsi Sarjana, Institute Teknologi Dirgantara Adisutjipto).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, Penerbangan.
- Wastuti. (2020). Kinerja *Ground Handling* Mendukung Operasional Bandar Udara. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*,
- Wijanarka, Rinaldi. (2020). Analisa Kualitas Ground Time Pesawat Boeing 737-800 NG Maskapai Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Periode Februari. (Skripsi Sarjana, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan)