

Analisis Koordinasi Unit Ramp Handling Dengan Unit Pasasi Dalam Mencapai Ground Time Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Khairunnisa Maizara^{1*}, Sri Sutarwati²

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

Korespondensi penulis: khairunnisamaizara@gmail.com*

Abstract. Ramp handling is the activity that coordinates all operations occurring from the moment the aircraft blocks on until it blocks off, ensuring that departures are on schedule while considering flight safety factors. One of the coordination tasks performed by ramp handling personnel to achieve the established ground time for the aircraft is to coordinate with the passenger service unit to determine the number of passengers and the amount of baggage that will be departing, as well as during the boarding process for passengers onto the aircraft. Additionally, they coordinate regarding the completeness of flight documents and ensure that all procedures are carried out properly and in accordance with applicable regulations in a timely manner. The purpose of this research is to understand the coordination between the ramp unit and the passenger service unit in achieving ground time at Citilink Airlines, to identify the factors and obstacles that may affect ground time, and to determine the efforts made to achieve ground time at Citilink Airlines. The purpose of this research is to understand the coordination between the ramp unit and the passenger services unit in achieving ground time at Citilink Airlines, to identify the factors and obstacles that may affect ground time, and to determine the efforts made to achieve ground time at Citilink Airlines. This study analyzes the coordination between ramp handling staff and passenger services personnel to achieve ground time for Citilink Airlines at Sultan Thaha Airport using qualitative research methods. The data sources utilized include primary data obtained from interviews, observations, and documentation, as well as secondary data. The research findings indicate that the coordination between ramp handling staff and passenger services personnel is well-established in achieving ground time for Citilink Airlines. However, there are factors that influence ground time, such as late arrivals, passenger delays, environmental factors, Air Traffic Control (ATC) issues, and technical factors. Efforts made to achieve ground time include implementing quick handling, issuing TDAM (Technical Delay Aircraft Maintenance), and securing manpower support to ensure timely operations.

Keywords: Coordination, Ramp Handling, Passenger Services, Ground Time

Abstrak. Ramp handling merupakan kegiatan yang mengkoordinasikan seluruh kegiatan yang berlangsung mulai pada saat pesawat block on hingga block off agar keberangkatan dapat sesuai jadwal dan memperhatikan faktor keselamatan penerbangan. Salah satu koordinasi yang dilakukan oleh petugas ramp handling untuk mencapai ground time pesawat yang sudah ditetapkan yaitu dengan berkoordinasi dengan unit pasasi untuk mengetahui jumlah penumpang dan jumlah bagasi yang akan berangkat, hingga pada saat penumpang akan boarding ke pesawat udara, serta berkoordinasi mengenai kelengkapan dokumen penerbangan dan memastikan semua prosedur berjalan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku dengan tepat waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui koordinasi yang dilakukan oleh unit ramp dengan unit pasasi dalam mencapai ground time pada Maskapai Citilink, untuk mengetahui faktor dan kendala apa saja yang dapat mempengaruhi ground time, serta untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mencapai ground time pada Maskapai Citilink. Pada penelitian ini menganalisis koordinasi antara petugas ramp handling dan petugas pasasi untuk mencapai ground time Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang dilakukan oleh petugas ramp handling dengan petugas pasasi sudah terjalin dengan baik dalam mencapai ground time pada Maskapai Citilink. amun terdapat faktor yang mempengaruhi ground time seperti late arrival, keterlambatan dan jumlah penumpang, faktor alam, ATC, dan faktor teknis. Adapun upaya yang dilakukan dalam mencapai ground time seperti dengan melakukan quick handling, mengeluarkan TDAM, dan mendapat dukungan man power agar tepat waktu.

Kata kunci: Koordinasi, Penanganan Ramp, Pelayanan Penumpang, Ground Time

1. LATAR BELAKANG

Bandar Udara Sultan Thaha merupakan salah satu bandar udara Indonesia yang terletak di Provinsi Jambi. Bandar udara ini berperan penting dalam mewujudkan konektivitas penerbangan dan pembangunan ekonomi dengan mengembangkan, memelihara dan menyediakan pelayanan transportasi udara termasuk bandar udara. Bandar Udara Sultan Thaha Jambi merupakan salah satu bandar udara di Indonesia yang dioperasikan oleh PT Angkasa Pura II (Persero).

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, pengelola bandar udara bekerja sama dengan perusahaan angkutan udara atau maskapai dalam mencapai On Time Performance. Seluruh petugas bandar udara sangat berpengaruh dalam pelayanan terhadap penumpang, misalnya dalam mengelola ground time pesawat. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari kegiatan yang ada, maka dibentuklah beberapa divisi atau unit pelayanan, diantaranya unit ramp (operation), unit pasasi (passenger service handling), unit CTO (cargo training officer) dan GSE (ground support equipment). Dalam hal ini penulis ingin memfokuskan bahasan mengenai koordinasi antara unit ramp handling dengan unit pasasi dalam mencapai ground time.

Menurut Arista (2014), ground time merupakan waktu yang diperlukan petugas atau staff ground handling untuk melakukan penanganan dan menyiapkan kebutuhan apa saja yang diperlukan pesawat selama berada di darat. Untuk pelayanan di darat (ground time) dalam peraturan yang sudah ditetapkan, pesawat narrow body memerlukan waktu penanganan selama 45 menit, sedangkan untuk pesawat wide body memerlukan waktu penanganan selama 60 menit (mengacu kepada Standard Ground Handling Agreement/SGHA). Pesawat tipe narrow body memiliki ground time yang lebih cepat dibandingkan dengan pesawat tipe wide body karena dimensinya yang besar. Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi untuk pesawat Citilink yang dioperasikan oleh PT. Garuda Angkasa memiliki standar ground time selama 30 menit. Semua aktivitas penanganan pesawat selama di darat sudah diatur dalam standard Ground Time. Ground time dihitung sejak pesawat block on sampai dengan block off. Jika berdasarkan pencatatan ground time pesawat udara didapati bahwa waktu ground time melebihi standar, maka waktu itulah yang disebut over ground time (Anjar, 2016).

Unit pasasi merupakan bagian dari pelayanan ground handling yang tugas dan tanggung jawabnya meliputi penanganan penumpang mulai dari check in hingga boarding serta mengatur proses transit penumpang. Unit pasasi dibagi lagi menjadi lima bagian, yaitu check-in desk, boarding gate, transfer desk, services, dan greeting. Selain kelima departemen tersebut, pasasi juga mengelola penandaan bagasi pada saat check-in, mengatur dan mengelola prosedur

yang harus diselesaikan baik sebelum dan sesudah penerbangan, serta menangani penundaan keberangkatan/delay.

Pemeliharaan dan penanganan pesawat udara di apron secara profesional dan kompeten merupakan tanggung jawab dari ramp handling. Petugas ramp handling merupakan koordinator lapangan untuk operasi ground time (mulai dari pesawat block on sampai pesawat block off). Tantangan ini sangat berat untuk mencapai keberhasilan dan dapat menyelesaikan tugas dan fungsi-fungsinya serta kepuasan pelanggan dapat tercapai, kinerja yang baik, pelaksanaan tugas yang menyeluruh dan akurat merupakan keterampilan yang harus dimiliki setiap petugas ramp ketika menangani pesawat tipe narrow body atau wide body, serta diharuskan memiliki persiapan untuk menghindari keterlambatan dalam penanganan aktivitas ground time.

Maskapai Citilink merupakan salah satu maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, Maskapai Citilink bekerjasama untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, namun tidak dapat dipungkiri bahwa maskapai ini juga terkadang mengalami delay. Salah satu yang menjadi alasan terjadinya delay ini bisa dikarenakan adanya masalah teknik pada pesawat, keterlambatan penumpang, dan penanganan selama di darat. Hal ini juga bisa terjadi karena faktor ground time yang melebihi waktu yang sudah ditentukan (over ground time). Upaya yang dilakukan Maskapai Citilink dalam meningkatkan kinerja On Time Performance (OTP) antara lain melakukan quick handling atau penanganan dengan cepat ketika adanya potensi keterlambatan pesawat, Technical Delay Aircraft Maintenance (TDAM) sebagai upaya preventif keterlambatan yang terjadi dikarenakan faktor teknik, melakukan strategi penentuan jam terbang pesawat, dan adanya dukungan dari man power untuk melakukan pekerjaannya dengan tepat waktu.

Pada tanggal 30 Agustus 2023, saat peneliti melakukan observasi awal di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi terjadi delay pada Maskapai Citilink yang diakibatkan karena adanya permasalahan komunikasi antara petugas ramp dengan petugas gate pada saat penumpang akan boarding ke pesawat udara, dimana terdapat permasalahan pada alat komunikasi yang digunakan oleh kedua unit tersebut, sehingga petugas ramp tidak mendengar konfirmasi dari petugas gate untuk melakukan boarding penumpang, akan tetapi dari pihak crew yang bertugas juga belum memberikan izin untuk melakukan boarding dikarenakan persiapan di dalam pesawat udara belum selesai. Oleh karena itu, penumpang harus mengalami keterlambatan keberangkatan dari jadwal penerbangan yang telah ditetapkan. Kejadian tersebut mengakibatkan tidak tercapainya on time performance. Tabel dibawah ini merupakan

salah satu contoh OTP Maskapai Citilink pada bulan Agustus 2023 yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

**Tabel 1. OTP (On Tome Performance) Ground Time Maskapai Citilink Indonesia
Bulan Agustus 2023**

TGL	FLIGHT NO		STA	BLOCKON	STD	BLOCKOFF	OTP ARR		OTP DEP		GT
	ARRIVAL	DEPARTURE					BLOCK TIME	KAT DELAY	BLOCK TIME	KAT DELAY	
1	QG 966	QG 967	15:00	15:04	15:30	15:44	0:04	OT	0:14	OT	0:40
2	QG 966	QG 967	15:00	15:02	15:30	15:26	0:02	OT	#####	OT	0:24
3	QG 966	QG 967	15:00	15:14	15:30	15:46	0:14	OT	0:16	OT	0:32
4	QG 966	QG 967	15:00	15:44	15:30	16:18	0:44	KAT I	0:48	KAT I	0:34
5	QG 966	QG 967	15:00	16:01	15:30	16:30	1:01	KAT II	1:00	KAT I	0:29
6	QG 966	QG 967	15:00	17:21	15:30	18:01	2:21	KAT III	2:31	KAT III	0:40
7	QG 966	QG 967	15:00	15:20	15:30	15:53	0:20	OT	0:23	OT	0:33
8	QG 966	QG 967	15:00	15:14	15:30	15:45	0:14	OT	0:15	OT	0:31
9	QG 966	QG 967	15:00	15:13	15:30	15:40	0:13	OT	0:10	OT	0:27
10	QG 966	QG 967	15:00	15:16	15:30	15:51	0:16	OT	0:21	OT	0:35
11	QG 966	QG 967	15:00	16:17	15:30	16:57	1:17	KAT II	1:27	KAT II	0:40
12	QG 966	QG 967	15:00	16:19	15:30	16:57	1:19	KAT II	1:27	KAT II	0:38
13	QG 966	QG 967	15:00	15:15	15:30	15:45	0:15	OT	0:15	OT	0:30
14	QG 966	QG 967	15:00	15:04	15:30	15:35	0:04	OT	0:05	OT	0:31
15	QG 966	QG 967	15:00	15:11	15:30	15:40	0:11	OT	0:10	OT	0:29
16	QG 966	QG 967	15:00	15:19	15:30	15:56	0:19	OT	0:26	OT	0:37
17	QG 966	QG 967	15:00	15:10	15:30	15:41	0:10	OT	0:11	OT	0:31
18	QG 966	QG 967	15:00	15:15	15:30	15:53	0:15	OT	0:23	OT	0:38
19	QG 966	QG 967	15:00	15:14	15:30	15:33	0:14	OT	0:03	OT	0:19
20	QG 966	QG 967	15:00	15:12	15:30	15:35	0:12	OT	0:05	OT	0:23
21	QG 966	QG 967	15:00	15:10	15:30	15:43	0:10	OT	0:13	OT	0:33
22	QG 966	QG 967	15:00	15:08	15:30	15:44	0:08	OT	0:14	OT	0:36
23	QG 966	QG 967	15:00	15:15	15:30	15:47	0:15	OT	0:17	OT	0:32
24	QG 966	QG 967	15:00	15:10	15:30	15:44	0:10	OT	0:14	OT	0:34
25	QG 966	QG 967	15:00	15:20	15:30	15:59	0:20	OT	0:29	OT	0:39
26	QG 966	QG 967	15:00	16:00	15:30	16:34	1:00	KAT I	1:04	KAT II	0:34
27	QG 966	QG 967	15:00	15:56	15:30	16:40	0:56	KAT I	1:10	KAT II	0:44
28	QG 966	QG 967	15:00	15:28	15:30	15:51	0:28	OT	0:21	OT	0:23
29	QG 966	QG 967	15:00	15:16	15:30	15:45	0:16	OT	0:15	OT	0:29
30	QG 966	QG 967	15:00	15:07	15:30	15:29	0:07	OT	#####	OT	0:22
31	QG 966	QG 967	15:00	15:09	15:30	15:32	0:09	OT	0:02	OT	0:23
RATA - RATA GROUND TIME											0:31

Sumber: Data Sekunder (2023)

Adapun keterangan singkatan yang terdapat dalam tabel diatas sebagai berikut:

Tabel 2. Singkatan

Singkatan	Keterangan
STA	<i>Schedule time arrival</i>
STD	<i>Schedule time departure</i>
OTP ARR	<i>On time performance arrival</i>
OTP DEP	<i>On time performance departure</i>
KAT Delay	Kategori delay
GT	<i>Ground time</i>
OT	<i>On time</i>
KAT I	Kategori I (satu), keterlambatan antara 30-60 menit
KAT II	Kategori II (dua), keterlambatan antara 61-120 menit
KAT III	Kategori III (tiga), keterlambatan antara 121-180 menit
KAT IV	Kategori IV (empat), keterlambatan antara 181-240 menit
KAT V	Kategori V (lima), keterlambatan lebih dari 240 menit
KAT VI	Kategori VI (enam), pembatalan penerbangan

Sumber: Data Sekunder (2023)

Berdasarkan tabel OTP diatas dapat diketahui bahwa rata-rata ground time pesawat Citilink pada Bulan Agustus adalah 31 menit. Jika dibandingkan dengan standard ground time Maskapai Citilink sebesar 30 menit, maka untuk periode pada bulan Agustus 2023 pesawat Citilink melebihi waktu ground time (over ground time) dan tidak mencapai on time performance (OTP).

2. KAJIAN TEORITIS

1. Bandar Udara

Menurut UU-Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara 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 perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan, fasilitas penunjang lainnya

2. Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Bandar Udara Sultan Thaha (IATA: DJB, ICAO: WIJJ), adalah bandar udara domestik yang terletak di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Bandara ini pada bulan April 2007 mulai dikelola oleh PT. Angkasa Pura II, yang sebelumnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Saat ini ada 7 maskapai penerbangan yang setiap harinya melakukan penerbangan sebanyak 13 kali, di antaranya Batik Air, Citilink, Garuda Indonesia, Lion Air, Susi Air, Super Air Jet dan Wings Air.

3. Koordinasi

Koordinasi dalam suatu organisasi merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak, kegiatan dan kinerja yang mempunyai tugas, kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lainnya. Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

4. PT Gapura Angkasa

PT Gapura Angkasa didirikan pada tahun 1998 sebagai penyedia layanan darat independen, Gapura menawarkan persaingan yang lebih besar di kancah ground handling lokal, memberikan maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pilihan alternatif dalam layanan darat yang berkualitas meliputi ramp, kargo & pergudangan, penanganan penumpang dan bagasi, operasi penerbangan dan perawatan pesawat.

5. Ground Time

Menurut Nur Makkie & Komarani (2016) ground time adalah waktu yang digunakan pesawat selama berada di apron selama proses ramp service, yang dimulai dari block-on sampai block-off. Setiap penyedia jasa ground handling terikat kontrak dengan airline yang dilayani dalam bentuk Service Level Agreement (SLA) yang mengacu kepada Standard

Ground Handling Agreement (SGHA). Untuk waktu pelayanan di darat (ground time) pesawat narrow body adalah 45 menit, sedangkan untuk pesawat wide body 60 menit.

6. PT. Citilink Indonesia

Maskapai Citilink Indonesia merupakan anak Perusahaan dari PT. Garuda Indonesia, yang memiliki tujuan untuk menjadi besar dan luas agar bisa bersaing. Karakteristik dari Maskapai Citilink adalah Low-Cost Carrier (LCC) dengan menstandarisasi kabin pesawat serta armada pesawat, menghilangkan tipe bisnis dalam layanannya, seiring berkembangnya teknologi perusahaan telah menyediakan alat self check-in pada bandara yang dapat digunakan secara mandiri, atau dapat melalui website yang telah disediakan, dan beroperasi pada penerbangan jarak pendek (point to point).

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menganalisis koordinasi antara petugas ramp handling dan petugas pasasi untuk mencapai ground time Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Koordinasi antara Unit *Ramp Handling* dengan Unit Pasasi dalam Mencapai *Ground Time* Maskapai Citilink

Maskapai Citilink adalah *Low-Cost Carrier* (LCC) dengan menstandarisasi kabin pesawat serta armada pesawat, menghilangkan tipe bisnis dalam layanannya. Seiring berkembangnya teknologi perusahaan telah menyediakan alat *selfcheck-in* pada bandara yang dapat digunakan secara mandiri, atau dapat melalui *website* yang telah disediakan, dan beroperasi pada penerbangan jarak pendek (*point to point*). Maskapai Citilink memiliki visi menjadi maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Misinya yaitu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia. Slogan Citilink adalah "*Low Fares Everyday*", yang berarti bahwa maskapai Citilink adalah maskapai berbiaya rendah dengan kualitas yang berkelas. Dengan demikian, slogan ini menegaskan

posisi Citilink sebagai maskapai yang menawarkan harga tiket pesawat yang terjangkau namun tetap mempertahankan kualitas layanan yang baik.

Maskapai Citilink membuka rute penerbangan hampir di seluruh wilayah Indonesia. Pada Bandar Udara Sultan Thaha Jambi, Citilink membuka rute penerbangan Jambi (DJB)-Jakarta (CGK), Jakarta (CGK)-Jambi (DJB). Dalam proses operasi penerbangan, ternyata Maskapai Citilink juga masih sering mengalami *delay* atau keterlambatan. Untuk meminimalisir keterlambatan tersebut kegiatan *ramp activity checklist* harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Garuda Angkasa untuk Maskapai Citilink A320 dengan standar waktu *ground time* selama 30 menit untuk mencapai kualitas *on time performance*. Pencapaian *on time performance* dan keterlambatan atau *delay* Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi dapat dilihat dari data yang diperoleh oleh peneliti pada bulan Juni-Agustus 2023. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. OTP (On Time Performance) Ground Time Maskapai Citilink Bulan Juni 2023

TGL	FLIGHT NO		STA	BLOCK ON	R/W	STD	BLOCK OFF	OTP ARR		OTP DEP		GT
	ARRIVAL	DEPARTURE						BLOCK TIME	KAT DELAY	BLOCK TIME	KAT DELAY	
1	QG 966	QG 967	1500	1536	31	1530	1602	036	KATI	032	KATI	026
2	QG 966	QG 967	1500	CANCEL		1530	CANCEL	-	-	-	-	-
3	QG 966	QG 967	1500	1524	13	1530	1547	024	OT	017	OT	023
4	QG 966	QG 967	1500	1602	13	1530	1639	102	KATI	109	KATI	037
5	QG 966	QG 967	1500	1549	13	1530	1615	049	KATI	045	KATI	026
6	QG 966	QG 967	1500	1515	13	1530	1545	015	OT	015	OT	030
7	QG 966	QG 967	1500	1558	31	1530	1631	058	KATI	101	KATI	033
8	QG 966	QG 967	1500	CANCEL		1530	CANCEL	-	-	-	-	-
9	QG 966	QG 967	1500	1510	31	1530	1535	010	OT	005	OT	025
10	QG 966	QG 967	1500	1458	31	1530	1527	#####	OT	#####	OT	029
11	QG 966	QG 967	1500	1512	31	1530	1534	012	OT	004	OT	022
12	QG 966	QG 967	1500	1515	13	1530	1542	015	OT	012	OT	027
13	QG 966	QG 967	1500	1507	13	1530	1535	007	OT	005	OT	028
14	QG 966	QG 967	1500	1528	13	1530	1602	028	OT	032	KATI	034
15	QG 966	QG 967	1500	1508	31	1530	1535	008	OT	005	OT	027
16	QG 966	QG 967	1500	1637	13	1530	1713	137	KATI	143	KATI	036
17	QG 966	QG 967	1500	1515	13	1530	1544	015	OT	014	OT	029
18	QG 966	QG 967	1500	1554	31	1530	1629	054	KATI	059	KATI	035
19	QG 966	QG 967	1500	1551	31	1530	1626	051	KATI	056	KATI	035
20	QG 966	QG 967	1500	1618	13	1530	1646	118	KATI	116	KATI	028
21	QG 966	QG 967	1500	1541	13	1530	1617	041	KATI	047	KATI	036
22	QG 966	QG 967	1500	1524	13	1530	1607	024	OT	037	KATI	043
23	QG 966	QG 967	1500	1613	13	1530	1654	113	KATI	124	KATI	041
24	QG 966	QG 967	1500	1536	13	1530	1615	036	KATI	045	KATI	039
25	QG 966	QG 967	1500	1529	13	1530	1550	029	OT	020	OT	021
26	QG 966	QG 967	1500	1515	31	1530	1544	015	OT	014	OT	029
27	QG 966	QG 967	1500	1528	13	1530	1603	028	OT	033	KATI	035
28	QG 966	QG 967	1500	1631	13	1530	1702	131	KATI	132	KATI	031
29	QG 966	QG 967	1500	1505	13	1530	1532	005	OT	002	OT	027
30	QG 966	QG 967	1500	1508	13	1530	1533	008	OT	003	OT	025
RATA - RATA GROUND TIME												030

Sumber: Data Sekunder (2023)

Berdasarkan tabel OTP diatas, dapat diketahui bahwa waktu *ground time* tercepat yang terjadi selama bulan Juni adalah 21 menit pada tanggal 25 Juni 2023. Rata-rata waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Juni 2023 adalah 30 menit, maka waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Juni mencapai *on time performance*. Berdasarkan data *on time performance* pada bulan juni di atas terdapat 15 data yang menunjukkan terjadinya *delay*, yang mana *delay* tersebut terbagi lagi menjadi 2 yaitu *delay* kedatangan dan *delay* keberangkatan. *Delay* terlama terjadi pada tanggal tanggal 16 Juni 2023 dikarenakan terjadinya *late arrival* dari bandar udara keberangkatan sebelumnya sehingga kedatangan pesawat tersebut di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi jadi terlambat selama 1 jam 37 menit dari STA seharusnya yaitu

15:00 menjadi 16:37. Sehingga hal tersebut berdampak pada tidak tercapainya *ground time* selama 36 menit. kemudian terjadi juga *ground time* terlama pada tanggal 22 Juni 2023 selama 43 menit. Kedua hal tersebut di atas menunjukkan adanya pengaruh terhadap terjadinya *delay* keberangkatan dari Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

Tabel 4. OTP (*On Time Performance*) *Ground Time* Maskapai Citilink Bulan Juli 2023

TGL	FLIGHT NO		STA	BLOCK ON	STD	BLOCK OFF	OTP ARR		OTP DEP		GT
	ARRIVAL	DEPARTURE					BLOC K	KAT DELAY	BLOC K	KAT DELAY	
1	QG 966	QG 967	1500	15:17	15:30	15:43	0:17	OT	0:13	OT	0:26
2	QG 966	QG 967	1500	15:12	15:30	15:41	0:12	OT	0:11	OT	0:29
3	QG 966	QG 967	1500	15:20	15:30	16:00	0:20	OT	0:30	OT	0:40
4	QG 966	QG 967	1500	15:10	15:30	15:40	0:10	OT	0:10	OT	0:30
5	QG 966	QG 967	1500	15:06	15:30	15:28	0:06	OT	#####	OT	0:22
6	QG 966	QG 967	1500	14:58	15:30	15:27	#####	OT	#####	OT	0:29
7	QG 966	QG 967	1500	15:05	15:30	15:29	0:05	OT	#####	OT	0:24
8	QG 966	QG 967	1500	15:35	15:30	16:10	0:35	KAT I	0:40	KAT I	0:35
9	QG 966	QG 967	1500	15:22	15:30	15:52	0:22	OT	0:22	OT	0:30
10	QG 966	QG 967	1500	15:18	15:30	15:47	0:18	OT	0:17	OT	0:29
11	QG 966	QG 967	1500	15:10	15:30	15:36	0:10	OT	0:06	OT	0:26
12	QG 966	QG 967	1500	15:16	15:30	15:36	0:16	OT	0:06	OT	0:20
13	QG 966	QG 967	1500	15:13	15:30	15:36	0:13	OT	0:06	OT	0:23
14	QG 966	QG 967	1500	15:30	15:30	16:04	0:30	KAT I	0:34	KAT I	0:34
15	QG 966	QG 967	1500	15:29	15:30	15:58	0:29	OT	0:28	OT	0:29
16	QG 966	QG 967	1500	15:14	15:30	15:35	0:14	OT	0:05	OT	0:21
17	QG 966	QG 967	1500	15:14	15:30	15:37	0:14	OT	0:07	OT	0:23
18	QG 966	QG 967	1500	15:08	15:30	15:37	0:08	OT	0:07	OT	0:29
19	QG 966	QG 967	1500	15:22	15:30	15:50	0:22	OT	0:20	OT	0:28
20	QG 966	QG 967	1500	15:00	15:30	15:30	0:00	OT	0:00	OT	0:30
21	QG 966	QG 967	1500	CANCEL	15:30	CANCEL	-	-	-	-	-
22	QG 966	QG 967	1500	15:20	15:30	15:47	0:20	OT	0:17	OT	0:27
23	QG 966	QG 967	1500	15:33	15:30	16:09	0:33	KAT I	0:39	KAT I	0:36
24	QG 966	QG 967	1500	16:33	15:30	17:03	1:33	KAT II	1:33	KAT II	0:30
25	QG 966	QG 967	1500	15:05	15:30	15:35	0:05	OT	0:05	OT	0:30
26	QG 966	QG 967	1500	15:02	15:30	15:29	0:02	OT	#####	OT	0:27
27	QG 966	QG 967	1500	16:13	15:30	16:50	1:13	KAT II	1:20	KAT II	0:37
28	QG 966	QG 967	1500	15:56	15:30	16:26	0:56	KAT I	0:56	KAT I	0:30
29	QG 966	QG 967	1500	15:10	15:30	15:35	0:10	OT	0:05	OT	0:25
30	QG 966	QG 967	1500	15:15	15:30	15:40	0:15	OT	0:10	OT	0:25
31	QG 966	QG 967	1500	15:35	15:30	16:06	0:35	KAT I	0:36	KAT I	0:31
RATA - RATA GROUND TIME											0:28

Sumber: Data Sekunder (2023)

Berdasarkan tabel OTP diatas, dapat diketahui bahwa waktu *ground time* tercepat yang terjadi selama bulan Juli adalah 20 menit pada tanggal 12 Juli 2023. Rata-rata waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Juli 2023 adalah 28 menit, maka waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Juni mencapai *on time performance*. Berdasarkan data *on time performance* pada bulan juni di atas terdapat 7 kali terjadinya *delay*, yang mana *delay* terlama ditunjukkan pada tanggal 24 Juli 2023 dikarenakan terjadi *late arrival* dari bandara keberangkatan sebelumnya sehingga kedatangan pesawat tersebut di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi jadi terlambat selama 1 jam 33 menit dari STA seharusnya yaitu 15:00 menjadi 16:33. Akan tetapi OTP tetap tercapai dikarenakan petugas berhasil melakukan *quick handling* sehingga sehingga *ground time* memenuhi standar OTP selama 30 menit. Kemudian terjadi juga *ground time* terlama pada tanggal 03 Juli 2023 selama 40 menit.

Tabel 5. OTP (*On Time Performance*) *Ground Time* Maskapai Citilink Bulan Agustus 2023

TGL	FLIGHT NO		STA	LOCKO	STD	LOCKO	OTP ARR		OTP DEP		GT
	ARRIVAL	DEPARTUR					BLOK K TAMU	KAT DELAY	BLOK K TAMU	KAT DELAY	
1	QG 966	QG 967	1500	1504	1530	1544	0:04	OT	0:14	OT	0:40
2	QG 966	QG 967	1500	1502	1530	1526	0:02	OT	#####	OT	0:24
3	QG 966	QG 967	1500	1514	1530	1546	0:14	OT	0:16	OT	0:32
4	QG 966	QG 967	1500	1544	1530	1618	0:44	KAT I	0:48	KAT I	0:34
5	QG 966	QG 967	1500	1601	1530	1630	1:01	KAT II	1:00	KAT I	0:29
6	QG 966	QG 967	1500	1721	1530	1801	2:21	KAT III	2:31	KAT III	0:40
7	QG 966	QG 967	1500	1520	1530	1553	0:20	OT	0:23	OT	0:33
8	QG 966	QG 967	1500	1514	1530	1545	0:14	OT	0:15	OT	0:31
9	QG 966	QG 967	1500	1513	1530	1540	0:13	OT	0:10	OT	0:27
10	QG 966	QG 967	1500	1516	1530	1551	0:16	OT	0:21	OT	0:35
11	QG 966	QG 967	1500	1617	1530	1657	1:17	KAT II	1:27	KAT II	0:40
12	QG 966	QG 967	1500	1619	1530	1657	1:19	KAT II	1:27	KAT II	0:38
13	QG 966	QG 967	1500	1515	1530	1545	0:15	OT	0:15	OT	0:30
14	QG 966	QG 967	1500	1504	1530	1535	0:04	OT	0:05	OT	0:31
15	QG 966	QG 967	1500	1511	1530	1540	0:11	OT	0:10	OT	0:29
16	QG 966	QG 967	1500	1519	1530	1556	0:19	OT	0:26	OT	0:37
17	QG 966	QG 967	1500	1510	1530	1541	0:10	OT	0:11	OT	0:31
18	QG 966	QG 967	1500	1515	1530	1553	0:15	OT	0:23	OT	0:38
19	QG 966	QG 967	1500	1514	1530	1533	0:14	OT	0:03	OT	0:19
20	QG 966	QG 967	1500	1512	1530	1535	0:12	OT	0:05	OT	0:23
21	QG 966	QG 967	1500	1510	1530	1543	0:10	OT	0:13	OT	0:33
22	QG 966	QG 967	1500	1508	1530	1544	0:08	OT	0:14	OT	0:36
23	QG 966	QG 967	1500	1515	1530	1547	0:15	OT	0:17	OT	0:32
24	QG 966	QG 967	1500	1510	1530	1544	0:10	OT	0:14	OT	0:34
25	QG 966	QG 967	1500	1520	1530	1559	0:20	OT	0:29	OT	0:39
26	QG 966	QG 967	1500	1600	1530	1634	1:00	KAT I	1:04	KAT II	0:34
27	QG 966	QG 967	1500	1556	1530	1640	0:56	KAT I	1:10	KAT II	0:44
28	QG 966	QG 967	1500	1528	1530	1551	0:28	OT	0:21	OT	0:23
29	QG 966	QG 967	1500	1516	1530	1545	0:16	OT	0:15	OT	0:29
30	QG 966	QG 967	1500	1507	1530	1529	0:07	OT	#####	OT	0:22
31	QG 966	QG 967	1500	1509	1530	1532	0:09	OT	0:02	OT	0:23
RATA - RATA GROUND TIME											0:31

Sumber: Data Sekunder (2023)

Berdasarkan tabel OTP diatas, dapat diketahui bahwa waktu *ground time* tercepat yang terjadi selama bulan Agustus adalah 19 menit pada tanggal 19 Agustus 2023. Rata-rata waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Agustus 2023 adalah 31 menit, maka waktu *ground time* Maskapai Citilink pada bulan Agustus tidak mencapai *on time performance*. Berdasarkan data *on time performance* pada bulan Agustus 2023 di atas terdapat 7 kali data yang menunjukkan terjadinya *delay*. *Delay* terlama terjadi pada tanggal tanggal 06 Agustus 2023 dikarenakan terjadinya *late arrival* dari bandar udara keberangkatan sebelumnya sehingga kedatangan pesawat tersebut di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi jadi terlambat selama 2 jam 21 menit dari STA seharusnya yaitu 15:00 menjadi 17:21. Sehingga hal tersebut berdampak pada tidak tercapainya *ground time* selama 40 menit. kemudian terjadi juga *ground time* terlama pada tanggal 27 Agustus 2023 selama 44 menit. Kedua hal tersebut di atas menunjukkan adanya pengaruh terhadap terjadinya *delay* keberangkatan dari Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui rata-rata waktu *ground time* pada Maskapai Citilink periode bulan Juni – Agustus 2023 adalah 30 menit. Jika dibandingkan dengan OTP Maskapai Citilink sebesar 30 menit, maka untuk periode Juni sampai dengan Agustus 2023 Maskapai Citilink mencapai *on time performance* (OTP). Dan berdasarkan tabel dan

penejalasan OTP Maskapai Citilink di atas dapat diketahui adanya *delay* pada setiap bulannya selama periode bulan Juni-Agustus 2023.

Petugas *ramp handling* melakukan koordinasi yang sangat penting dalam proses persiapan dan pengelolaan pesawat di bandar udara. Berikut adalah beberapa koordinasi yang dilakukan oleh petugas *ramp handling*:

- a. *Marshaller*: Petugas ini bertugas memandu dan memarkirkan pesawat, membantu pilot agar pesawat dapat mendarat dengan aman.
- b. *Ramp Dispatcher*: Petugas ini mengkoordinir seluruh kegiatan *ground handling* di lingkungan *apron*, termasuk mengatur penumpang, bagasi, kargo, dan pos.
- c. *Load Control*: Petugas ini merencanakan alokasi muatan pesawat, mencakup penumpang, bagasi, kargo, dan pos, serta memantau pemuatan bagasi dan kargo sesuai prosedur.
- d. *Departure Control*: Petugas ini mengendalikan alokasi parkir pesawat dan membantu pesawat saat bergerak di lingkungan *ramp* atau *apron*.
- e. *Ground Support Equipment (GSE) Operator*: Petugas ini mengoperasikan GSE seperti *aircraft towing tractor*, *lift loader*, dan *passenger boarding stair*.
- f. *Aircraft Mechanic*: Petugas ini melakukan perawatan dan pengecekan terhadap pesawat, termasuk memastikan bahwa pesawat dalam kondisi siap beroperasi.
- g. *Wing Man*: Petugas ini mengawasi posisi sayap pesawat agar tidak bertabrakan saat parkir atau berangkat.
- h. *Aircraft Interior Cleaning*: Petugas ini membersihkan bagian dalam pesawat secara menyeluruh.
- i. *Porter*: Petugas ini melakukan *loading/unloading* sesuai rencana pemuatan.
- j. *Security*: Petugas ini memastikan semua *handling* berjalan dengan aman tanpa adanya gangguan.

Disamping berkoordinasi dengan unit-unit di atas, *ramp handling* juga berkoordinasi dengan unit pasasi dalam proses penanganan pesawat udara di bandar udara. Koordinasi unit *ramp handling* dengan unit pasasi sesuai dengan teori indikator koordinasi menurut Hasibuan (2014), berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesatuan tindakan

Kesatuan tindakan sudah sesuai dengan kegiatan di lapangan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan pada saat petugas pasasi dan petugas *ramp* dapat bekerja sama dalam pelayanan pesawat udara selama berada di *apron* dengan tepat waktu dan sesuai prosedur, atasan yang memberikan arahan kepada personil sesuai dengan tugasnya, dan para personil yang mampu mengerjakan tugas yang diarahkan oleh atasan.

b. Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antara petugas pasasi dan petugas *ramp* sudah terjalin dengan baik selama pelaksanaan tugas, walaupun terdapat beberapa kali terjadi kesalahan dalam penerimaan pesan melalui fasilitas alat komunikasi (HT). Kemudian juga dapat dilihat dari personil yang dapat merespon dan memahami dengan cepat informasi yang disampaikan melalui saluran komunikasi. Contohnya seperti pada saat petugas *ramp* dan petugas pasasi saling berkoordinasi menggunakan HT terkait waktu *boarding* penumpang ke pesawat, serta koordinasi antara petugas *ramp* dan petugas pasasi di area *check-in* untuk memastikan bahwa sudah tidak ada lagi penumpang yang tertinggal *check-in* atau terlambat pada saat dilaksanakannya proses *boarding*.

c. Pembagian kerja

Pembagian kerja antara petugas pasasi dan petugas *ramp* sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan keadaan di lapangan. Hal ini bisa dilihat pada saat sebelum melaksanakan kegiatan, para petugas selalu ada *briefing* terlebih dahulu dari atasan dan atasan yang selalu membagi tugas kepada personil sesuai dengan kapasitas dan kapabilitasnya.

d. Disiplin

Petugas pasasi dan petugas *ramp handling* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sudah cukup disiplin dan sesuai. Hal ini bisa dilihat melalui petugas pasasi yang sudah *standby* di meja *check-in counter* 2 jam sebelum waktu keberangkatan, dan petugas *ramp* yang sudah *standby* di *apron* 15 menit sebelum kedatangan pesawat udara, kemudian para petugas yang menghormati, mematuhi dan melaksanakan arahan yang diberikan, melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan penuh tanggung jawab, dan seluruh petugas selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Koordinasi yang dilakukan oleh petugas *ramp handling* kepada petugas pasasi sangat penting untuk memastikan bahwa proses penanganan pesawat berjalan dengan baik, aman, dan efisien, serta memenuhi kebutuhan penumpang dengan baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang dilakukan antara petugas *ramp* dengan petugas pasasi dalam mencapai *ground time* sudah terjalin dengan baik seperti pada saat melakukan koordinasi mulai dari dibukanya *check-in counter* petugas *ramp* dan petugas pasasi di bagian *check-in counter* akan mulai berkoordinasi terkait jumlah penumpang yang akan berangkat, selanjutnya persiapan penumpang *boarding* dimana pada saat kegiatan *boarding* dimulai maka penumpang dari *number seat* belakang yang terlebih dahulu masuk ke pesawat dengan tujuan agar tidak terjadi penumpukan di garbarata pada saat *boarding* penumpang berlangsung, kemudian berkoordinasi terkait kelengkapan dokumen penerbangan

dan memastikan semua prosedur berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku dan secara tepat waktu hingga pesawat *door close*.

Faktor dan Kendala yang Dapat Mempengaruhi Ground Time

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menyatakan bahwa ada beberapa faktor dan kendala yang sering kali di hadapi oleh petugas *ramp* dalam mencapai *ground time* yaitu sebagai berikut:

a. Late Arrival of Aircraft

Delay/keterlambatan kedatangan pesawat biasanya disebabkan oleh *delay* yang terjadi sebelumnya di bandara asal atau bandara sebelumnya. Namun, penyebab *delay* dari bandara sebelumnya sangat erat kaitannya dengan masalah yang terjadi yaitu tidak mendapat *aviobridge* (garbarata) maka akan memperlambat kegiatan operasional. Sehingga hal tersebut dapat memperlambat waktu yang digunakan.

Jam kedatangan pesawat yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hal tersebut membuat petugas kewalahan di karenakan waktu untuk mengkoordinasikan unit lainnya sangat sedikit dan terburu-buru karena dikejar oleh waktu dan harus tetap memberangkatkan pesawat sesuai dengan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan. Dengan waktu yang sempit petugas *ramp* harus mampu mengontrol semua unit dari *loading*, *unloading*, pengisian *fuel*, *catering*, *cleaning*, serta menginformasikan kepada petugas passasi.

b. Keterlambatan dan Jumlah Penumpang

Penumpang yang datang terlambat berdampak pada keterlambatan keberangkatan pesawat apabila penumpang yang terlambat memiliki bagasi yang mengharuskan petugas menunggu dan membawa bagasi penumpang tersebut ke dalam *compartment* pesawat yang membuat pekerjaan terburu-buru dan akan berpengaruh terhadap keberangkatan pesawat udara. Begitu pula dengan jumlah penumpang yang bisa menjadi kendala dalam keterlambatan pesawat udara, karena jumlah penumpang yang banyak itu akan mempengaruhi semua proses sebelum keberangkatan penumpang dan tentunya para petugas harus bekerja secara lebih maksimal lagi agar tetap dapat memenuhi *ground time* pesawat udara.

c. Faktor Alam

Kendala lainnya yaitu faktor alam seperti cuaca yang tidak menentu, contohnya pada saat hujan muatan tetap harus diturunkan atau dinaikan dari/ke *compartment* pesawat, *loading master* harus bekerja ekstra agar muatan tersebut tidak mengalami keusakan atau basah terkena air hujan. Kondisi air yang tidak tentu membuat petugas *ramp handling* bekerja lebih berhati-hati agar tidak terjadi kecelakaan dalam melaksanakan tugas di lapangan. Ketika cuaca buruk

kegiatan dilapangan harus berhenti demi menjaga keselamatan *crew* yang bertugas dan penumpang. Angin kencang dan *visibility* rendah membuat beberapa penerbangan harus berputar-putar (*holding*) terlebih dahulu di udara.

d. ATC (*Air Traffic Control*)

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi *ground time* yaitu berasal dari ATC berupa pengaturan lalu lintas udara yang juga bisa terdapat antrian *take off / landing* pesawat udara. Antrian *take off / landing* akan terjadi saat ada penumpang VVIP dan ada pesawat di bandara tujuan akan mengudara ataupun mendarat terlebih dahulu yang akan berimbas pada terlambatnya beberapa penerbangan. Antrian juga dapat terjadi jika keadaan bandar udara tidak dapat digunakan, lingkungan atau landasan terganggu sehingga mengharuskan pesawat udara harus menunggu dahulu.

e. Teknis

Dalam kegiatan operasional penerbangan masalah teknis sering terjadi dan biasanya masalah kerusakan mesin, hal ini akan sangat mengganggu penerbangan bila hal tersebut terjadi pada saat penerbangan berlangsung. Meskipun demikian, bila masalah kerusakan mesin sebelum penerbangan terjadi juga akan menimbulkan keterlambatan dari jadwal penerbangan yang seharusnya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui faktor dan kendala yang dapat mempengaruhi waktu *ground time* pesawat udara meliputi *late arrival of aircraft*, keterlambatan dan jumlah penumpang, faktor alam, ATC, dan teknis. Hasil penelitian ini sesuai/selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yopi Muhammad Sofyan dan Adipura Danang Maulana (2022) dengan judul Analisis Optimasi *Ground Time* Pesawat Citilink A320 sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas *On Time Performance* di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung yang menyatakan bahwa kasus *delay* yang terjadi diakibatkan oleh *late arrival*, teknis dan *air traffic controller* (ATC). Hasil penelitian ini juga sesuai/selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanggita Nastiti (2021) yang berjudul Analisis Kinerja *Ramp Handling* dalam Mencapai *Ground Time* Pesawat A320-214 Maskapai Citilink pada PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo yang menyatakan salah satu afaktor yang dapat mempengaruhi kinerja petugas *ramp* dalam mencapai *ground time* yaitu jumlah penumpang.

Upaya Maskapai Citilink dalam Mencapai *Ground Time*

Dari hasil wawancara dengan petugas *ramp handling*, petugas pasasi, dan supervisor Maskapai Citilink ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Maskapai Citilink untuk mencapai *ground time*. Upaya-upaya tersebut antara lain:

a. Melakukan *quick handling* (penanganan dengan cepat)

Pelayanan jasa penerbangan merupakan rangkaian kegiatan yang sangat panjang, dimulai pada saat keberangkatan penumpang di bandar udara, didalam pesawat udara dan pada saat tiba di bandar udara tujuan. Pada saat di bandar udara tujuan, petugas *ground handling* melakukan pelayanan di darat yang mana hal tersebut memiliki standar waktunya atau yang biasa dikenal dengan sebutan *standard ground time*. Standar *ground time* Maskapai Citilink dalam melaksanakan *ramp handling* yaitu 30 menit. Kegiatan *ramp handling* yaitu seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kesiapan pesawat udara untuk keberangkatan berikutnya seperti koordinasi dengan pengiriman kru, mengontrol proses bongkar muat barang, kontrol *catering*, penumpang, bagasi, kargo dan penanganan surat.

Jika terjadi *late arrival*, maka dalam waktu 30 menit tersebut diperlukan untuk melakukan *quick handling*, yaitu dengan berusaha mempercepat semua prosesnya, tetapi tetap memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar. Tujuan dilakukannya *quick handling* yaitu untuk meminimalisir efek domino atau keterlambatan beruntun yang disebabkan oleh *late arrival*. Semua harus dikelola dengan baik agar pesawat dapat diterbangkan lagi tepat pada waktu yang telah ditentukan.

b. *Technical delay aircraft maintenance* (TDAM)

Unit *technical operation* Maskapai Citilink mengupayakan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor teknik. Adanya TDAM ini bertujuan untuk mengantisipasi faktor penyebab keterlambatan tidak terjadi secara berulang. Upaya yang dilakukan seperti menambahkan pemeriksaan pemeliharaan pesawat secara berkala untuk memastikan kondisi mesin pesawat dalam keadaan yang baik. TDAM dapat memberikan rekomendasi terhadap tindakan pencegahan maupun perbaikan terkait hal-hal keterlambatan karena faktor teknik, yaitu dengan mengulas permasalahan terlebih dahulu sebelum mengeksekusi upaya yang dilakukan, dan tetap melakukan inspeksi secara berkala. Upaya tersebut dapat mendukung tercapainya OTP karena pihak Maskapai Citilink senantiasa melakukan upaya pencegahan dan tindakan padapermasalahan keterlambatan (*delay*) yang ada.

c. Dukungan *man power* agar tepat waktu

On time performance (OTP) didukung oleh proses yang cukup panjang, karena OTP merupakan salah satu produk yang harus dikelola dan unggul di mata konsumen. OTP bukan hanya tanggung jawab dari direktur operasi, melainkan seluruh unit yang menjadi *stakeholder* operasional diberi tanggung jawab untuk mencapai OTP dan ketepatan waktu *ground time*.

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Maskapai Citilink dalam mencapai *ground time* dapat dilakukan dengan cara melakukan *quick handling* (penanganan dengan cepat), mengeluarkan *technical delay aircraft maintenance* (TDAM), dan adanya dukungan *man power* agar pekerjaan tepat waktu. Hasil penelitian ini sesuai/selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yopi Muhammad Sofyan dan Adipura Danang Maulana (2022) dengan judul Analisis Optimasi *Ground Time* Pesawat Citilink A320 sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas *On Time Performance* di PT. Garuda Indonesia Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan Maskapai Citilink dalam meningkatkan *on time performance* (OTP) antara lain dengan melakukan *quick handling*, dikeluarkannya TDAM, melakukan strategi penentuan jam terbang pesawat, dan dukungan *man power* untuk melakukan fungsi pekerjaannya dengan tepat waktu. Hasil penelitian ini juga sesuai/selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahim (2021) dengan judul Upaya Petugas *Ramp Handling* dalam Mencapai *Ground Time* Pesawat A320-200 Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoeddin Belitung yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan oleh petugas *ramp handling* dalam mencapai *ground time* yaitu melakukan penanganan dengan cepat, mempercepat pekerjaan dan segera mengambil tindakan mencari alternatif lain untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan koordinasi yang dilakukan oleh petugas *ramp handling* dan petugas pasasi dalam mencapai *ground time* Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Data diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara langsung kepada petugas *ramp handling* dan petugas pasasi Maskapai Citilink.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Koordinasi yang dilakukan oleh petugas *ramp handling* dengan petugas pasasi di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sudah terjalin dengan baik dan tentunya sangat penting dilakukan untuk membuat pekerjaan dan proses *ramp service* menjadi lebih terkontrol sehingga memungkinkan petugas *ramp handling* dan petugas pasasi untuk bekerja secara

efektif dan efisien dalam mencapai ground time, serta petugas ramp handling memiliki peran mengkoordinasi semua kegiatan operasional selama pesawat dinyatakan block on sampai dengan block off, menangani terhadap bagasi dan kargo melalui tenaga load master, pengisian fuel, mengawasi tugas aircraft cleaning, juga mengawasi dan menangani semua operasional di lapangan dari pesawat block on hingga block off. Selain itu kendala cuaca seperti hujan deras, angin kencang dan adanya antrian pada saat pesawat mau landing atau take off juga dapat menjadi hambatan bagi petugas ramp handling dalam mencapai ground time sehingga mereka harus bekerja lebih berhati-hati dan menunda kegiatan jika diperlukan guna menjaga keselamatan crew dan penumpang. Untuk mencapai target on time performance petugas ramp handling dan petugas pasasi harus bekerja secara optimal dan disiplin terhadap waktu. Mereka harus mengoptimalkan ground time, efisiensi biaya serta ramp service yang optimal untuk mengurangi keterlambatan dan fasilitas bandar udara juga menjadi faktor pendukung agar tidak menjadi hambatan bagi para petugas dalam mencapai ground time. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan fasilitas yang memadai agar petugas dapat bekerja secara optimal.

2. Faktor dan kendala yang dapat mempengaruhi ground time meliputi faktor late arrival of aircraft/keterlambatan kedatangan pesawat biasanya disebabkan oleh delay yang terjadi sebelumnya di bandara asal atau bandara sebelumnya, faktor keterlambatan dan jumlah penumpang, faktor alam, faktor air traffic control (ATC) yang disebabkan oleh antrian take off/landing pesawat udara, serta faktor teknis, dimana dalam kegiatan operasional penerbangan masalah teknis sering terjadi dan biasanya terjadi dikarenakan adanya kerusakan mesin pada pesawat udara.
3. Upaya yang dilakukan Maskapai Citilink dalam mencapai ground time yaitu melakukan quick handling atau mempercepat semua proses penanganan pesawat selama di apron dengan tetap memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar. Tujuan dilakukannya quick handling yaitu untuk meminimalisir efek domino atau keterlambatan beruntun yang disebabkan oleh late arrival. Selanjutnya, untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor teknik Maskapai Citilink mengeluarkan TDAM (Technical delay aircraft maintenance) untuk mengantisipasi faktor penyebab keterlambatan tidak terjadi secara berulang.

6. DAFTAR REFERENSI

- Alfiantoro, W. B., Fatmawati., & Siska, W. (2022). Pengaruh koordinasi antar unit FIC Makassar sector dengan unit AFIS Bandaneira Ambon terhadap pelayanan lalu lintas penerbangan di Perum LPPNPI Cabang MATSC. In Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP). Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Anjar. (2016). Analisis kinerja ramp handling dalam mencapai ground time pesawat Boeing 737-800 NG maskapai Garuda Indonesia pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar periode Februari-April 2016 (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Atmadjati, A. (2014). Manajemen bandar udara Seri I. Leukitaprio.
- Citilink. (2023). Sejarah Citilink. Retrieved October 6, 2023, from <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>
- Fathiya, N. (2020). Pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Gapura Angkasa. (2023). Ground handling. Retrieved December 25, 2023, from <https://gapura.id/ground-handling3>
- Gifari, M. (2017). Hubungan delay karena penanganan flight operation dan teknik dengan on time performance pada maskapai penerbangan NAM Air di Bandar Udara Soekarno Hatta (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti.
- Ginting, J. F. (2019). Analisis koordinasi kerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karo (Unpublished undergraduate thesis). Universitas Quality.
- Handoko, T. H. (2016). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2004). Annex 14: Aerodrome design and operation.
- Kusuma, N. M. P., & Komarani. (2016). Kegiatan ramp handling pada maskapai Citilink PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Ground Handling Dirgantara, 3(1), 5-13.
- Majid, S. A., & Eko, P. D. (2014). Ground handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan. PT. Raja Grafindo Persada.
- Nastiti, H. (2021). Analisis kinerja ramp handling dalam mencapai ground time pesawat Airbus A320-214 maskapai Citilink pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Ningrum, D. W. N. (2020). Pengaruh koordinasi terhadap efektivitas pelayanan kampung keluarga berencana Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 9(1), 46-54.
- Rahim, R. (2021). Upaya petugas ramp handling dalam mencapai ground time pesawat A320-200 maskapai Citilink Bandar Udara Internasional H.AS Hanandjoeddin Belitung (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan penelitian kualitatif. Deepublish.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2017). Key performance indicator untuk perusahaan jasa. Raih Asa Sukses.
- Sofyan, Y. M., & Adipura, D. M. (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. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3).
- Sudaryono. (2015). Pengantar bisnis (teori dan contoh kasus). CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suharno, H. (2013). Manajemen perencanaan bandar udara. Rajawali Pers.
- Sunyoto, D. (2013). Metodologi penelitian akuntansi. PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sutarwati, S., & Arifah. (2022). Tanggapan petugas pasasi tentang ketaatan penumpang terhadap protokol kesehatan pada era new normal di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1).
- Triwahyuni, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen kualitas jasa. Indeks.
- Wulandari, R. (2010). Pengertian check-in counter dan boarding gate. Jakarta.
- Yuliyanti, S. (2022). Peran unit ramp handling PT Gapura Angkasa terhadap tercapainya ground time di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali (Unpublished undergraduate thesis). Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.