

**PERSIAPAN PETUGAS RAMP HANDLING DI BANDARA
ABDUL RACHMAN SALEH DALAM PROSES
PERSIAPAN PEMBERANGKATAN**

Evaf Maulina

Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi

aviasievaf@gmail.com

ABSTRACT

The company's operational activities are indeed the main point in achieving the targets to be achieved. This applies to every airline company that is a direct customer such as a passenger. Ground Handling, namely the pre-flight service and post-flight service phases, namely the handling of passengers and aircraft while at the airport. The ramp handling officer is tasked with carrying out field activities based on existing SOPs.

Keyword : Ground Handling, Ramp Handling

PENDAHULUAN

Kegiatan operasional perusahaan memang menjadi pokok utama dalam pencapaian target yang ingin dicapai. Ini berlaku untuk setiap perusahaan penerbangan yang menjadi *customer* langsungnya seperti penumpang. Oleh karena itu hampir semua perusahaan penerbangan mensubkontrakkan pekerjaan operasional penanganan daratnya kepada perusahaan penyedia jasa *ground handling*. Hal ini karena pentingnya perusahaan melakukan strategi efisiensi, dan kemampuan yang sangat memadai dari perusahaan penyedia jasa *ground handling*. Kenyataan ini semakin mendorong tumbuh kembangnya perusahaan *ground handling* di Indonesia, guna meningkatkan kualitas layanan disatu sisi dan memperluas pasarannya. Satu-satunya penyedia jasa *ground handling* yang ada di bandara Abdul Rachman Saleh saat ini adalah PT. Avia Citra Dirgantara yang sebagian besar mencakup kegiatan operasional dibidang jasa pelayanan *ground handling*.

Dalam perkembangannya *ground handling* mempunyai tujuan terhadap peningkatan seluruh *ground handling* di

Bandar udara, sehingga harus diimbangi dan memperhatikan empat aspek penting untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa *ground handling* yaitu keselamatan, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan / penumpang serta keandalan dari segi sumber daya manusia. Dengan ini perlu persiapan dari segala sisi seperti kesiapan fasilitas penunjang seperti alat-alat *GSE Motorized* dan *GSE NonMotorized*, maupun yang tidak berkaitan secara langsung serta perusahaanpun dituntut untuk selalu peka terhadap lingkungan internal dan eksternal perusahaan.

Dalam hal ini PT. Avia Citra Dirgantara sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa *ground handling* Merupakan suatu jenis usaha penyedia jasa, disamping memerlukan peralatan khusus, juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang mempunyai kualifikasi di bidang airline secara professional, memiliki mobilitas, kreatifitas, dan sensitifitas yang tinggi, karena tantangan yang akan selalu dihadapi adalah tuntutan dinamis yang ditentukan oleh setiap perusahaan penerbangan atau mitra kerja dari PT.

Avia Citra Dirgantara agar diperoleh ketepatan dalam pengambilan keputusan guna memenuhi aspek keselamatan penerbangan yang memang di perlukan.

Bandar udara Abdul Rachman Saleh merupakan salah satu Bandara yang terdapat di Indonesia bagian barat khususnya yang ada di Malang Jawa Timur, selain itu juga Bandar udara Abdul Rachman Saleh merupakan pintu gerbang ekonomi bagi masyarakat Malang, khususnya masyarakat Indonesia yang hendak berangkat dan datang ke Indonesia. Bandara ini juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung bagi perusahaan penerbangan yang ingin memenuhi kepuasan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi udara. Salah satu fasilitas pendukung yang disediakan oleh Bandar udara Abdul Rachman Saleh untuk maskapai penerbangan adalah *Ground Handling Service*. *Ground Handling* ini berfungsi sebagai alai pendukung untuk membantu para penumpang (*passenger*) baik yang akan naik ataupun yang akan turun dari pesawat dapat menjadi lebih nyaman. Hal ini dapat membuat suatu perusahaan penerbangan mempunyai citra yang baik untuk para pengguna jasa transportasi udara.

DEFINISI

1. *Ground Handling*

Ground Handling berasal dari kata *Ground* dan *Handling*, *Ground* artinya darat atau di darat yang dalam hal ini di Bandara (*Airport*) sedangkan *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti menangani melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti Penanganan atau pelayanan (*Service To Sevice*) sehingga banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata *Ground Service*, *Ground Operation*, *Ground*

Handling, maupun *Airport Service*, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang seperti bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandara, untuk keberangkatan (*Departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*Arrival*)".

Secara sederhana *Ground Handling* atau Tata Operasi Darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area.

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan *Ground Handling* yaitu pada fase atau tahap:

a. *Pre-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal / *Origin Station*).

b. *Post Flight*

Kegiatan penanganan terhadap beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan / *Destination*). atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara.

Secara teknis kegiatan operasional *Ground Handling* dimulai saat pesawat berada di daerah *taxi way* (*parking stand*) dan mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block on*) dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*) dan para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun atau keluar dari

pesawat, maka pada saat itu para staff udara sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari *Pilot In Command* (PIC) serta *cabin crew*-nya, dengan demikian fase ini kita namakan *Arrival Handling*.

Dan sebaliknya, kegiatan atau orang-orang didarat berakhir ketika pesawat siap-siap untuk lepas landas, yaitu pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block off*). Tanggung jawab pada fase ini (*In-Flight*) berada di tangan *Pilot In Command* beserta para awak kabinnya. Fase ini dikenal dengan istilah *Departure Handling*.

Obyek yang ditangani oleh *Ground Staff*, meliputi: penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp* dan *aircraft*.

Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah *Passenger Handling*, *Baggage Handling*, *Cargo and Mail Handling* dan *Ramp Handling*, dimana kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh *IATA Airport Handling Manual. 810 annex* yang telah menetapkan sebanyak 14 *section* pelayanan standar atau 14 kegiatan.

Tujuan *Ground Handling* atau target-target/sasaran-sasaran yang ingin dicapai, yakni:

- a. *Flight safety*
- b. *On time performance*
- c. *Customer satisfaction*
- d. *Reliability*.

2. Ramp Handling

Ramp Handling merupakan proses penanganan dan pelayanan pesawat terbang selama berada di darat, tertib dan teratur sesuai peraturan yang berlaku.

Kegiatan dari *ramp handling* ini meliputi persiapan teknis pesawat, pengisian bahan bakar (*fuel*), menaikan dan menurunkan bagasi, makanan, air dan lain-lain. Dari sekian banyaknya kegiatan *ramp handling* terkadang membuat tingkat insiden di daerah *ramp* ini meningkat karena dilihat dari kebutuhan dan jumlah pesawat di Indonesia.

Contohnya adalah penataan parkir pesawat yang berada di bandara Soekarno Hatta yang sudah tidak memadai lagi serta menjadi ancaman bahaya para petugas *ramp handling* yang perlu di waspadai. Bahkan adapun kejadian pesawat ketika diparkir dan mesin belum dimatikan, tiba-tiba *taxi way* (mobil pendorong pesawat) melintas dibelakang pesawat dan hasil itu terkena semburan jef blast (mesin pesawat) sehingga mobil tersebut terpejal. *Airpot Handling Manual (IATA) 1998 dan Station Handling Manual*.

KEGIATAN PETUGAS RAMP HANDLING

1. Prosedur Kerja

Prosedur kerja merupakan suatu panduan bagi petugas operasional dalam menjalankan tugasnya. Dalam pelaksanaannya, standar prosedur kerja yang merupakan petunjuk teknis agar dilaksanakan sebaik-baiknya. Mengacu pada standar SOP (*Standart Operational Procedure*) tentang operasional, maka para staff harus mengacu pada SOP tersebut.

Pelaksanaan kegiatan *Ramp Handling* dimulai sejak pesawat sudah berada di *Parking Area* dimana roda pesawat telah di *Block-On* dan para penumpang telah turun semua. Kemudian *Aircraft Cleaner* akan masuk kedalam pesawat untuk membersihkan ruangan dalam sementara itu para petugas di *Make-up Area* melakukan penataan barang-barang penumpang yang akan di

angkut ke *Parking Area* dimana pesawat berada dan setelah itu *Loading/Unloading* melakukan penataan barang kedalam bagasi pesawat untuk ditata sebelum pesawat akan *take off*.

Sebelum akan berangkat, bahan bakar pesawat akan diisi terlebih dahulu untuk memastikan pesawat bisa menepuh tujuannya dengan selamat.

Adapun prosedur pada Saat di Rump, antara lain:

- a. Memeriksa semua perlengkapan kerja dan data-data sebagai berikut:
 - 1) Radio komunikasi (HT dalam kondisi berfungsi dengan baik atau tidak).
 - 2) Transportasi ramp (harus dalam kondisi berfungsi dengan baik).
 - 3) Ramp check list.
 - 4) Nomor penerbangan.
 - 5) Registrasi pesawat.
 - 6) Posisi parkir pesawat.
 - 7) Type pesawat.
 - 8) Jumlah fuel.
 - 9) Jumlah penerbangan dan PBS (VIP, CIP, STRC Case dan kursi roda).
 - 10) Pemesanan *catering*.
 - 11) *Cargo* (kondisi dan atau pelaksanaan pengepakannya).
 - 12) *Crew* (jumlah crew aktif untuk masing-masing tipe pesawat).
 - 13) Mengikuti *briefing* sebelum menjalankan aktifitas *Ramp Handling*.
 - 14) Memeriksa dan mengkoordinasikan terhadap semua telex yang masuk yang berkaitan dengan operasi penerbangan yang akan ditangani.
 - 15) Berkoordinasi dengan *Departure Control* mengenai estimasi waktu kedatangan maupun waktu keberangkatan pesawat.
 - 16) Memastikan informasi jumlah awak yang aktif maupun tambahan.

17) Berkoordinasi dengan unit-unit terkait untuk memastikan kesiapan proses *handling* yang akan dilakukan.

b. Pihak Ramp harus berkoordinasi dengan:

- 1) Awak Kokpit / Kabin.
- 2) Petugas *Boarding Gate* untuk meyakinkan bahwa Semua penumpang telah siap dipintu keberangkatan (*boarding gate*).
- 3) Petugas penanganan kargo.
- 4) Petugas teknik di darat.
- 5) *Operator GSE*.
- 6) Petugas *catering*.
- 7) *Load Master*.
- 8) Load Control.
- 9) Petugas *Cabin Cleaning* (*cleaning service*).
- 10) Petugas *Loading-Unloading*

Untuk meyakinkan bahwa pelaksanaan dilaksannkun sesuai dengan permintaan dan prosedur yang ada maka harus:

- a. Menginformasikan ke unit-unit terkait sesegera mungkin apabila terjadi sesuatu diluar kebiasaan (*irregularities*).
- b. Berkoordinasi dengan *Cockpit / Cabin crew* berkaitan dengan waktu mulainya pelaksanaan boarding.
- c. Mengkoordinasikan dengan petugas teknik / perawatan pesawat berkenaan dengan kondisi pesawat dan menginformasikan segera ke unit-unit terkait apabila terjadi perubahan waktu atau *delay* karena alasan teknik.
- d. Senantiasa berhubungan dengan petugas teknik untuk mengetahui secara persis lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk perbaikan pesawat dan segera menginformasikan kepada seluruh unit terkait agar dapat melakukan

- persiapan-persiapan yang dibutuhkan.
- e. Memastikan jumlah bahan bakar (*fuel*) yang diisikan ke pesawat dan menandatangani kolom isian pada form "*Fuel Order*" setelah proses *refueling* selesai.
 - f. Memastikan bahwa proses *refuelling* berlangsung dan selesai pada rentang waktu yang ditentukan.
 - g. Memeriksa dan memonitor aktivitas yang ada di Sisi pesawat dan memastikan bahwa proses bongkar muat selesai dalam rentang waktu yang ditentukan.
 - h. Menginformasikan ke unit terkait perihal berat aktual dari bagasi, pos, kargo, ataupun muatan khusus lainnya (penumpang transit dll.)
 - i. Memeriksa dan memonitor jumlah aktual meal yang masuk (*Catering Uplift*).
 - j. Memastikan bahwa jumlah meal yang masuk sesuai dengan jumlah total penumpang.
 - k. Memonitor proses pelaksanaan *Cabin Interior Cleaning* mulai dari waktu pelaksanaan sampai dengan kesiapan untuk proses *boarding* penumpang.
 - l. Memeriksa kelengkapan *Flight Document* serta memastikan bahwa semua dokumen telah lengkap dan berada di pesawat paling lambat ETD-10 berupa; *Passenger Manifest*, *Cargo Manifest*, *General Declaration* dan *Lood sheet*.
 - m. Berkoordinasi dengan petugas *boarding gate* untuk memutuskan kesiapan pelaksanaan boarding.
 - n. Berkoordinasi dengan Check-in Counter dan load control untuk memutuskan kemungkinan penambahan penumpang (*stand by passenger / late check-in*).
 - o. Memonitor proses transportasi penumpang apabila pesawat diparkir di *Remote Area*.
 - p. Memonitor secara lengkap dan komprehensif segala aktivitas yang dilakukan pada Saat handling pesawat dan mengisikan data akuratnya ke form *Ramp Handling Check List* dengan lengkap dan benar.
 - q. Memastikan bahwa ETD-10 tidak ada aktivitas disisi pesawat.
 - r. Memastikan bahwa *Door Close* dilaksanakan pada ETD-5 menit.
 - s. Berkoordinasi dengan *Departure Control* untuk menentukan *Delay Code* (kode keterlambatan) berdasarkan kondisi aktual dilapangan.
 - t. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk mengakomodasi permintaan tambahan peralatan (misal GPU, GTC, AC Car, tangga maintenance, dll).

2. Pelaksanaan Kegiatan

- a. Menyediakan dan menempatkan petugas *marshalling* lengkap dengan petugas yang berfungsi sebagai *wingman* yang mempunyai kualifikasi untuk menangani setiap pesawat yang datang atau yang akan berangkat dengan dilengkapi perlengkapan dokumen.
- b. Melaksanakan penanganan untuk setiap yang datang atau setiap yang akan berangkat maupun untuk setiap perpindahan parking stand pesawat.
- c. Menyediakan dan mengoperasikan alat transportasi untuk muatan dari gudang dan atau dari *baggage area* ke pesawat atau sebaliknya.
- d. Mengumpulkan, menyusun dan mengirim atau mengantarkan muatan dari gudang (*warehouse*) dan *baggage area* ke pesawat atau sebaliknya.

Peralatan Penunjang Pelayanan Darat atau GSE (*Ground and Support Equipment*) adalah termasuk fasilitas bandar udara yang telah diatur oleh UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pasal 219. Berdasarkan SKEP

91/IV/2008 tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat atau GSE adalah: “Alat-alat bantu yang dipersiapkan untuk keperluan pesawat udara di darat pada saat kedatangan dan/atau keberangkatan, pemuatan dan/atau penurunan penumpang, karga dan pos”.

Secara garis besar GSE itu dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. *GSE motorize*

GSE motorize memiliki/menggunakan tenaga penggerak (mesin, generator dll). Orang yang mengoperasikan GSE biasa disebut GSE Operator.

Contoh peralatan yang digunakan pada pesawat adalah:

- 1) *Baggage Towing Tractor* (BTT)
- 2) *Aircraft Towing Tractor* (ATT)
- 3) *Ground Power Unit* (GPU)
- 4) *Aircraft Starter Unit* (ASU)
- 5) *Belt Conveyor Loader* (BCL)
- 6) *Lift Loader* (HLD)
- 7) *High Catering Truck* (HCT)
- 8) *Passenger Boarding Stair* (PBS)
- 9) *Lavatory Service Truck* (LST)
- 10) *Water Service Truck* (WST)

b. *GSE Non-motorize*

GSE non-motorize yang tidak memiliki / menggunakan tenaga penggerak dan dijalankan secara manual atau digandeng/*towed* oleh *GSE motorized* berupa BTT atau ATT

Contoh peralatan yang digunakan pada pesawat adalah:

- 1) *Baggage Cart* / Gerobak Bagasi /Kargo
- 2) *Container/ Cargo Dollys*
- 3) *Passenger Stairs Manual*
- 4) *Towbar* / Penghubung ATT

PENUTUP

Kegiatan operasional perusahaan mcmang menjadi pokok utama dalam pencapaian target yang ingin dicapai. Ini berlaku untuk setiap perusahaan penerbangan yang menjadi customer langsungnya seperti penumpang. *Ground Handling* yaitu fase atau tahap *pre-flight service* dan *post flight service* yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di Bandar udara. Petugas ramp handling bertugas untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan dilapangan berdasarkan SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Asford. Norman dan Martinz Station. H.P., Airport Operation, Megrow-Hill Companies. United States of America. 1998

<http://www.ilmuterbang.com/artikel-mainmenu-29/teori-penerbangan-mainmenu-68/826-pengenalan-umum-gse-ground-support-equipment>

Kazda, Antonim dan Caves. Robert. E., Airport Design and Opertaion Elsevier Ltd. Amsterdam, 2007

Masjid. S.A. Dan E, p (2009) Ground Handling Munajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan Rajagrafindo Persada, Jakarta

Muliyanto, R. F. H. 1999 Ground Handling Tata Operasi Darat, Jakarta. VT. Gramedia Pustaka Utama

Standard Operation Pravedur (SOP) PT. Avia Citra Dirgantara, Malang