

## **Analisis Kinerja Persiapan Kedatangan Pesawat Lion Air oleh Petugas Ramp Handling di Ramp Side Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Kalimantan Barat**

**Hariani Batubara<sup>1</sup> Desiana Rachmawati<sup>2</sup>**

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

Email: -

### **Abstrak**

Kegiatan operasional pada suatu perusahaan memang menjadi pokok yang paling utama dalam tercapainya suatu target perusahaan. Oleh karena itu perusahaan penerbangan bekerjasama dalam penanganan operasional daratnya terhadap kepada perusahaan penyedia jasa Ground Handling. Tujuannya untuk Mengetahui kinerja petugas berdasarkan SOP dalam persiapan kedatangan pesawat di Ramp side yang dilakukan oleh petugas Ramp Handling PT Mulyo Citra Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, Mengetahui apa saja kendala yang dialami petugas Ramp Handling di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif karena bersifat mencari dan menggali informasi dari informasi di lapangan. Dan dari informasi-informasi tersebut dapat disimpulkan dan diketahui petunjuk dan mendapatkan informasi lainnya.. Teknik pengumpulan data ini menggunakan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini merupakan perwakilan 3 orang dari petugas Ramp Handling. Kinerja petugas Ramp handling dalam persiapan kedatangan pesawat sudah baik, dibuktikan dengan temuan peneliti yang menunjukkan bahwa petugas unit Ramp Handling bekerja sesuai SOP yang berlaku. Dikaji dari indikator kinerja petugas unit Ramp bahwa unit Ramp Handling sisi side sudah bekerja dengan baik dari sisi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas sampai sisi kemandirian dan juga untuk upaya yang diberikan oleh pihak petugas Ramp Handling yaitu petugas memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menyusun ulang rencana perjalanan serta wajib membantu melakukan pemesanan pulang atau pemindahan ke penerbangan lainnya.

**Kata Kunci:** Kinerja, Ramp Handling, SOP

### **Abstract**

*Operational activities in a company are indeed the most important point in achieving a company's target. Therefore, airline companies cooperate in handling their ground operations with ground handling service providers. The aim is to determine the performance of officers based on SOPs in preparation for the arrival of aircraft at the Ramp side carried out by PT Mulyo Citra Angkasa Ramp Handling officers at Pontianak Supadio International Airport, to find out what obstacles are experienced by Ramp Handling officers at Pontianak Supadio International Airport. This study uses a descriptive method with a qualitative research approach because it is seeking and extracting information from information in the field. And from this information, it can be concluded and known instructions and get other information. This data collection technique uses interview data, observation, and documentation. The informants in this study were representatives of 3 people from the Ramp Handling officers. The performance of the Ramp Handling officers in preparation for the arrival of the aircraft has been good, as evidenced by the findings of researchers which show that the Ramp Handling unit officers work according to the applicable SOP. It was assessed from the performance indicators of the Ramp unit officers that the Ramp Handling unit on the side had worked well in terms of quality, quantity, timeliness, effectiveness to the independence side and also for the efforts given by the Ramp Handling officers, namely the officers provided convenience for passengers in rearranging itineraries and must assist in making return bookings or transfers to other flights.*

**Keywords:** Performance, Ramp Handling, SOP



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Secara teknis operasional aktivitas *Ground Handling* dimulai pada saat pesawat mendarat menuju tempat parkir pesawat (*parking stand*), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block-on*), garbarata sudah menempel di pintu pesawat, dan pintu pesawat sudah di buka (*open to door*), maka pada saat itu para petugas darat memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan. Begitu juga sebaliknya Ketika petugas darat mengakhir Ketika pintu pesawat sudah tertutup, mesin sudah di hidupkan dan ganjal roda sudah dilepas (*block-off*). Kegiatan operasional pada suatu perusahaan memang menjadi pokok yang paling utama dalam tercapainya suatu target perusahaan. Oleh karena itu perusahaan penerbangan bekerjasama dalam penanganan operasional daratnya terhadap kepada perusahaan penyedia jasa *Ground Handling*. Hal ini terkait dengan pentingnya strategi efisiensi perusahaan di satu sisi, dan kesesuaian kapasitas penyedia layanan *Ground Handling* di sisi lainnya. Realitas ini menjadi pemicu bagi tumbuh dan berkembangnya bisnis *Ground Handling* di Indonesia.

Salah satu perusahaan yang ikut bergabung di dunia penerbangan khususnya di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ialah PT. Mulio Citra Angkas (MCA) yang bergerak di bidang Cargo, *General Tranding*, dan pelayanan *Ground Handling* yang menangani maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Pengelola Bandar Udara sangatlah penting untuk di perhatikan baik dalam kelayakan fasilitas ataupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bandar udara tersebut. Sebab itulah setiap maskapai akan bekerja sama dengan suatu perusahaan yang bergerak di bidang *Ground Handling*. PT Mulio Citra Angkasa bekerja sama dengan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Untuk membangun transportasi udara wilayah di Kalimantan Barat dalam usaha pengembangan khususnya di bagian lapangan. Petugas *Ramp Handling* wajib memiliki performa kinerja yang cepat, teliti, dan tepat dalam menangani aktivitas *ground handling*, serta diharuskan memiliki kesiagaan persiapan agar tidak terjadi keterlambatan dalam menangani aktivitas *ramp handling*. Kedisiplinan dan keselamatan pun perlu diterapkan oleh karyawan *ramp handling* guna tercapainya kelancaran penerbangan. kendala yang dialami oleh petugas *Ramp Handling* dalam menunjang kelancaran sebuah penerbangan disebabkan oleh cuaca, masalah teknik, *delay* dari *station* sebelumnya sehingga membuat waktu *Ground Time* pesawat tidak sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan. Selain itu petugas *Ramp Handling* masih ada beberapa aktivitas yang tidak semestinya dilanggar. Salah satunya adalah petugas *ramp handling* masih ada yang belum memakai sepatu *safety* untuk melindungi kaki petugas dari bahaya yang ada di apron.

## Tinjauan Pustaka

### Kinerja

kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

### Indikator Kinerja

Robbins (2016) indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas Kerja. Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.
2. Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.
3. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.
4. Efektifitas. Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.
5. Kemandirian. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas. Kinerja karyawa itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

### **Faktor Memengaruhi Kinerja**

1. Faktor Individu: Usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas; Abilities, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas; Role/ Task Perception, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
2. Faktor Lingkungan yaitu Kondisi fisik, Peralatan,Waktu, Material, Pendidikan, Supervisi, Desain organisasi, Pelatihan, dan Keberuntungan.

### **Ramp Handling**

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

1. Berkoordinasi dengan awak kokpit atau kabin terkait dengan waktu mulainya *boarding* (penumpang masuk pesawat)
2. Berkoordinasi dengan petugas teknik/perawatan pesawat terkait kondisi pesawat.

3. Memastikan jumlah *fuel* yang di isi ke pesawat dan pelaksanaan *refueling* sesuai waktu yang ditentukan.
4. Memonitor proses bongkar muat sesuai waktu yang di tentukan.
5. Memastikan proses pembersihan ruang kabin sesuai waktu yang ditentukan.
6. Memeriksa kelengkapan dokumen penerbangan (*flight dokumen*) dan memastikan semua dokumen berada dalam pesawat paling lambat 10 menit sebelum ETD (*Estimated Time Departure*/perkiraan waktu keberangkatan). Dokumen tersebut berupa *passanger manifest, cargo manifest, general declaration dan load sheet*.
7. Berkoordinasi dengan konter *check-in* dan *load control* dalam memutuskan kemungkinan penambahan penumpang (*stand by passanger/late check-in*).
8. Berkoordinasi dengan *boarding gate* dalam memutuskan kesiapan boarding.
9. Memonitor kesiapan transportasi penumpang jika pesawat parkir di area *remote*.
10. Memastikan tidak ada aktivitas di sisi pesawat saat 10 menit sebelum ETD.
11. Memastikan pintu pesawat telah ditutup saat 5 menit sebelum ETD.
12. Berkoordinasi dengan *departure control* untuk menentukan *delay code* (kode keterlambatan) berdasarkan situasi atau kondisi *actual* di lapangan.
13. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk mengakomodasikan permintaan tambahan peralatan misalnya *Ground Power Unit, AC Car, Tangga maintenance* dan lainnya.

### Unit Ramp Handling

Ruang lingkup berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh IATA *Airport Handling Manual*, 810 Annex tahun 1998 pada *section 6* sebagai *ramp* yang terbagi sebagai berikut: *Marshaling, Parking, Ramp to Flight Deck Communication, Loading / Embarking and Unloading / Disembarking, Starting, Safert Measures, Moving of Aircraft*

### Standar Operation Prosedur

*Standard Operation Procedure* (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Setiap perusahaan memiliki visi misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan satu orang yang bekerja namun seluruh anggota perusahaan perlu bergerak agar visi misi dapat tercapai. Perusahaan memerlukan aturan, prosedur, dan proses yang tersusun secara jelas, menyeluruh, dan rapi agar semua anggota dapat bekerja menuju tujuan yang sama, yaitu pencapaian visi dan misi disinilah SOP diperlukan. Oleh karena itu setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain.

### METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif karena bersifat mencari dan menggali informasi dari informasi di lapangan. Dan dari informasi-informasi tersebut dapat disimpulkan dan diketahui petunjuk dan mendapatkan informasi lainnya.

#### Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Oktober – 20 November 2021 di PT Mulio Citra Angkasa Ground Handling Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Adapun informan dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari petugas Ramp Handling PT Mulio Citra Angkasa *Ground Handling* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, dalam wawancara tersebut melibatkan 3 petugas Ramp.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara. Metode yang digunakan ialah dengan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dengan para petugas *Ramp Handling* yang memiliki pengalaman di bidang tersebut. Instrumen wawancara terstruktur yang digunakan adalah indikator dari kinerja yang di bagi dan dibuat menjadi pertanyaan yang akan diajukan terhadap petugas *Ramp handling*.
2. Observasi. Teknik observasi pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan mengamati peran petugas *Ramp Handling* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau belum. Instrumen observasi dari penelitian ini adalah hasil pengamatan yang ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur.
3. Dokumentasi. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari Standar Operasional Prosedur (SOP) *Ground Handling*, serta mencari informasi kendala petugas *Ramp Handling*.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja petugas berdasarkan SOP dalam persiapan kedatangan pesawat di *Ramp side* yang dilakukan oleh petugas *Ramp Handling* PT Mulyo Citra Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Petugas *Ramp Handling* dari persiapan kedatangan pesawat sudahlah sangat baik, petugas melakukan tugas-tugasnya sudah sesuai dengan SOP yang ada dengan rangkaian aktivitas sebelum dan sesat pesawat datang. Berdasarkan hasil pengolahan data, ditemukan bahwa kinerja petugas unit *Ramp Handling* sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja. Dari sisi kualitas kerja peneliti menemukan para petugas *Ramp Handling* sudah baik dalam kualitas kerjanya dengan mengerjakan tugas yang diberikan dengan baik. Petugas melakukan *pre arrival arrangements*, Pastikan semua GSE dalam kondisi *serviceable* dan semua peralatan yang dioperasikan harus sesuai standar, Pastikan operator memiliki izin mengemudi yang masih berlaku, Pastikan pemeriksaan FOD dijalankan sebelum pesawat datang, Memastikan bahwa petugas dan kendaraan untuk pengisian bahan bakar sudah ada, berkoordinasi dengan *AVSEC chock* dan *cones* pada posisinya, Memastikan *marshaller* yang mengarahkan pesawat, Memastikan *pax steps/ garbarata* terpasang dengan benar, Memastikan bahwa semua alat terhubung dengan aman, memastikan bahwa tidak ada yang mengoperasikan peralatan apapun kecuali personel yang memiliki lisensi, Memastikan bahwa pintu pesawat hanya dapat dibuka oleh petugas, Memastikan proses pembersihan pesawat dan, memastikan proses *unloading*.
- b. Kuantitas. Peneliti menemukan dari sisi kuantitas para petugas *Ramp Handling* sudah cukup baik dengan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan, mengatur jumlah serta posisi orang, peralatan, troli kosong, *departure cargo, chocks* dan *cones*, memastikan bahwa tidak ada petugas yang duduk di *area ramp side*, pemeriksaan FOD dijalankan sebelum pesawat datang, memastikan *marshaller* yang mengarahkan / memarkirkan pesawat, bahwa semua alat terhubung dengan aman dan, memastikan proses pembersihan pesawat.
- c. Ketepatan waktu. Dari sisi ketepatan waktu para petugas *Ramp Handling* sudah baik menjalankan tugasnya tepat waktu, memaksimalkan waktu yang sudah ditentukan untuk pada saat pesawat *block on* sampai *block off* dari setiap unit, memastikan 10 menit sebelum kedatangan pesawat semua petugas darat yang dibutuhkan untuk kegiatan

operasional sudah *stand by* di area kedatangan pesawat, proses pembersihan pesawat dilakukan tepat sesuai target waktu, memastikan proses *unloading* dimulai sesuai target waktu, memastikan pada saat proses bongkar muat bagasi/ cargo dilakukan sesuai target waktu dan, memastikan kedatangan bagasi pertama di kedatangan adalah 10 menit (*Narrow Body*) dan 15 menit (*Wide Body*) dari ATA.

- d. Efektivitas. Untuk efektivitas petugas Ramp Handling sudah baik untuk menjalankan tugasnya dengan menggunkan fasilitas atau sumber daya yang ada sehingga meminilisir terjadinya pemborosan penggunaan alat yang kurang optimal, memastikan persiapan berdasarkan LDM / *Arrival* MVY yang masuk terutama untuk bagasi transit, memeriksa parking stand agar bebas dari segala rintangan agar pergerakan pesawat lancar dan aman, memastikan bahwa tidak ada yang mendekati pesawat sampai anti *collision lift* dimatikan, memastikan bahwa tidak ada peralatan GSE *motorize* ditinggalkan tanpa diawasi petugas operator, memastikan bahwa seluruh penumpang meninggalkan pesawat dengan aman, memastikan SOP penanganan transit *baggage* dijalankan dan , memastikan proses pengisian bahan bakar dimulai dan dilakukan dengan aman.
- e. Kemandirian. Dari sisi kemandirian peneliti menemukan petugas *Ramp Handling* sudah bekerja dengan baik para petugas melakukan tugas dengan baik secara mandiri, mengumpulkan / mengambil semua dokumen penerbangan dari *cabin crew* dan diserahkan kepada petugas yang terkait, memastikan persiapan berdasarkan LDM / *Arrival* MVY, memastikan tidak ada tumpahan air, limbah toilet atau bahan bahaya lainnya disekitar *airside*, memastikan bahwa area dibawah dan sekitar *boarding gate*/garbarata bebas dari halangan, memastikan *pax steps*/ garbarata terpasang dengan benar, memastikan bahwa semua alat terhubung dengan aman dan, memastikan bahwa seluruh penumpang meninggalkan pesawat dengan aman.

## 2. Kendala yang dialami petugas *Ramp Handling* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan peneliti menemukan kendala-kendala yang dialami oleh petugas *Ramp Handling* antara lain:

- a. Kendala yang diakibatkan oleh cuaca, pada saat peneliti melakukan penelitian ditemukan beberapa kali keterlambatan yang diakibatkan oleh cuaca yang pada saat itu sedang hujan badai sehingga tidak memungkinkan untuk pesawat lepas landas maupun *landing*. Adapun upaya petugas untuk menangani masalah ini, petugas langsung mengkonfirmasi kepada penumpang yang berada di ruang tunggu memberitahu bahwa terjadi keterlambatan.
- b. Kendala yang diakibatkan masalah operasional, kendala yang peneliti temukan saat melakukan observasi lapangan ialah ada beberapa penumpang yang kesulitan karena akun peduli lindungi yang tidak terverifikasi, seperti ada penumpang yang hanya vaksin dosis pertama sedangkan aturan pemerintah untuk penumpang perjalanan jalur udara minimal dosis pertama harus menunjukkan hasil test PCR, untuk hasil test tersebut tidak muncul di peduli lindungi dengan adanya kendala tersebut dapat menyebabkan penerbangan mengalami keterlambatan. Untuk upaya yang diberikan oleh petugas ialah melakukan test PCR ulang dan mengikuti aturan yang sudah diberikan.

## KESIMPULAN

Kinerja petugas Ramp handling dalam persiapan kedatangan pesawat sudah baik, dibuktikan dengan temuan peneliti yang menunjukkan bahwa petugas unit *Ramp Handling* bekerja sesuai SOP yang berlaku. Dikaji dari indikator kinerja petugas unit *Ramp* bahwa unit

*Ramp Handling* sisi *side* sudah bekerja dengan baik dari sisi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas sampai sisi kemandirian. Untuk kendala yang dialami dari faktor cuaca dan faktor operasional sudah ada upaya yang diberikan oleh pihak petugas *Ramp Handling* yaitu jika terjadinya *Delay* yang lebih dari waktu yang sudah diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 petugas wajib memberikan kompensasi atau petugas memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menyusun ulang rencana perjalanan serta wajib membantu melakukan pemesanan pulang atau pemindahan ke penerbangan lainnya. Sedangkan untuk aspek yang belum terrealisasikan seperti test PCR yang berbasis free untuk penumpang Lion Air yang berada di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak semoga cepat terealisasi agar memudahkan penumpang terkhususnya penumpang Lion Air untuk test PCR yang dekat dengan Bandara.

Saran; diharapkan untuk petugas *Ramp Handling* khususnya di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Kalimantan Barat agar lebih melengkapi dokumen yang menjadi kewajiban agar saat dokumentasi dokumen lebih teratur dan kepada petugas *Ramp Handling* agar lebih professional dalam melakukan pekerjaan. Semua aspek dan kualitas kerja harus ditingkatkan secara maksimal agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai maksimal dan tetap terpaku dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku di perusahaan tersebut. Pada penelitian berikutnya diharapkan pembahasan dapat diperluas di bidangnya, agar tidak mencakup ke satu tugas saja namun dapat mencakup semuanya yang diterapkan dengan pedoman *Standar Operasional Prosedur* (SOP) di perusahaan tersebut untuk memastikan petugas melakukan pekerjaan yang sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- "Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya - Pdf Free Download." Google, Google, <https://www.google.co.id/amp/s/docplayer.info/amp/81678666-Kegiatan-ramp-handling-pada-maskapai-citilink-pt-gapura-angkasa-bandar-udara-internasional-juanda-surabaya.html>.
- Afriyani, Tria. "Analisis Pengaruh Kinerja Ramp Handling TERHADAP Tingkat Koordinasi Dengan Unit Ground Handling Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak." Repositori STTKD, 1 Jan. 1970, <https://digilib.sttkd.ac.id/682/>.
- detikcom, Tim. "Lion Air Jelaskan Soal JT684 Yang Batal Mendarat Di Pontianak." Detiknews, <https://news.detik.com/berita/d-5334211/lion-air-jelaskan-soal-jt684-yang-batal-mendarat-di-pontianak>.
- Diklatnasa. "Peran Dan Tujuan Ramp Handling." Diklat NASA - Sekolah Pramugari, AVSEC & Airline Staff Bandung, 29 May 2020, <https://nasa.or.id/tujuan-ramp-handling/>.
- Jurnal Mitra Manajemen, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/index>.
- Kusuma, N. M. P. (2016). Kegiatan Ramp Handling Pada Maskapai Citilink Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling*, 3(1), 5-13.
- Maulina, E. (2021). Persiapan Petugas Ramp Handling Di Bandara Abdul Rachman Saleh Dalam Proses Persiapan Pemberangkatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(2), 79-84.
- Pengadaan, Tim. "Petugas Ramp Handling Dan Metode Pelaksanaannya." Pengadaan (Eprocurement), 14 Sept. 2020, <https://www.pengadaan.web.id/2020/09/ramp-handling.html?m=1>.
- Sufriyana, Aris. "Analisis Kinerja Petugas Ramp Handling Dalam Menunjang Kelancaran Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Jawa Barat." Repositori STTKD, 1 Jan. 1970, <https://digilib.sttkd.ac.id/866/>.

Tamamudin, Tamamudin. "Analisis Peran Petugas Ramp Handling Terhadap Kelancaran Penerbangan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Maskapai Lion Air Dibandar Udara Internasional Kertajati." Repositori STTKD, 1 Jan. 1970, <https://digilib.sttkd.ac.id/1518/>.