

# KEGIATAN RAMP HANDLING PADA MASKAPAI CITILINK PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Nur Makkie Perdana Kusuma<sup>1)</sup>, Komarani<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

Unit operasional berperan penting dalam hal pelayanan ketepatan waktu keberangkatan pesawat dengan tujuan *on time performance safety and security*, kenyamanan dan ekonomis. Untuk dapat mencapai target *On Time Performance* perlu dilakukan maksimalisasi kinerja operasi. Bagian operasi harus bekerja maksimal agar pesawat siap berangkat tepat pada jadwalnya. Namun dalam dunia penerbangan hal itu tidak selalu berjalan sesuai harapan dikarenakan adanya hambatan-hambatan eksternal. Hambatan-hambatan tersebut misalnya cuaca, fasilitas bandara yang tidak memadai, *traffic* dan lain-lain. Hambatan-hambatan tersebut sering terjadi sehingga mengakibatkan terjadinya *over ground time* yang berdampak pada keterlambatan (*delay*). Tujuan kajian ini adalah mengetahui peranan dan prosedur petugas Ramp Handling Maskapai Citilink di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil observasi, ramp handling memiliki peranan yang sangat besar dan luas dalam proses ramp service dalam memberikan pelayanan, keselamatan dan keamanan pesawat. Ramp handling merupakan unit kerja yang memiliki peran vital selama proses ramp service. Koordinasi yang dilakukan oleh ramp service membuat pekerjaan dan proses ramp service menjadi lebih terkontrol.

**Kata Kunci** : *ground handling, ramp handling, on time performance, prosedur*

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Aktivitas pelayanan setidaknya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan atau berinteraksi, yaitu pemberi pelayanan di satu pihak, dan membutuhkan pelayanan di pihak lain. Pelayanan biasanya diberikan pada konsumen, yang harus dilakukan secara maksimal, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan.

Harapan konsumen dengan adanya informasi yang diberikan adalah untuk dapat mempermudah mereka mengetahui dan mendapat informasi dengan tepat. Usaha yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan adalah dapat membantu konsumen, dengan tidak mengecewakan karena dapat memperburuk citra maskapai penerbangan itu sendiri. Bagian informasi selalu berhadapan langsung dengan konsumen, sehingga konsumen bisa langsung menilai sendiri atas pelayanan yang diperolehnya. Pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan salah satunya adalah pelayanan ketepatan waktu berangkat dan waktu tiba di tempat tujuan.

Menurut data Direktorat Jendral Perhubungan Udara, alasan teknik masih jadi salah satu penyebab keterlambatan operasi pesawat pada sebagian maskapai niaga berjadwal. Sehingga diharapkan nantinya maskapai dapat memberikan kompensasi keterlambatan. Sedangkan untuk keterlambatan karena faktor cuaca dan penyebab yang sifatnya *force majeure* wajib member kompensasi. Demikian juga kalau alasannya operasional seperti seringkali diumumkan di dalam pesawat tetap akan diwajibkan memberikan kompensasi. Nantinya, catatan (*log*) operasional pesawat akan diperiksa oleh petugas Administrasi Bandara, dengan demikian maskapai penerbangan harus dapat memberikan alasan yang tepat menyangkut keterlambatan tersebut. Alasan operasional tersebut

biasanya terkait maskapai seperti keterlambatan *crew*, *ground handling* yang lama, juga penumpukan penumpang karena cuaca buruk. Bila ketepatan itu tidak mengalami tundaan (*delay*) atau hanya mengalami *delay* yang singkat, maka konsumen akan merasa puas. Dalam istilah penerbangan untuk memberikan kompensasi pada penumpang bila terjadi keterlambatan (*delay*) penerbangan lebih dari 30 menit, penumpang juga dapat melakukan gugatan ke pengadilan bila haknya itu diabaikan.

Dengan regulasi itu, maskapai penerbangan tidak bisa lepas tanggung jawab dan menelantarkan penumpangnya di bandara bila pesawat mengalami keterlambatan. Hak-hak konsumen itu tertuang dalam Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) Nomor 81/2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang sekarang selesai direvisi. Ketepatan waktu dalam penyelenggaraan jadwal penerbangan, baik saat keberangkatan maupun kedatangan pesawat merupakan aspek yang sangat penting dari suatu perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa angkutan udara.

Usaha yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan adalah memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga dapat memperkuat posisi dan *image* perusahaan di dunia penerbangan. Unit operasional berperan penting dalam hal pelayanan ketepatan waktu keberangkatan pesawat dengan tujuan *on time performance safety and security*, kenyamanan dan ekonomis. Setelah pesawat *landing* maka bagian operasi bertugas untuk meleakakukan proses *ramp service* mulai dari *block on*, *loading / unloading*, *refueling*, *cleaning* sampai dengan pesawat *block off* dan siap di berangkatkan. Seluruh proses tersebut dibatasi oleh waktu atau yang sering disebut *ground time*.

Untuk dapat mencapai target *On Time Performance* perlu dilakukan maksimalisasi kinerja operasi. Bagian operasi harus bekerja maksimal agar pesawat siap berangkat tepat pada jadwalnya. Namun dalam dunia penerbangan hal itu tidak selalu berjalan sesuai harapan dikarenakan adanya hambatan-hambatan eksternal. Hambatan-hambatan tersebut misalnya cuaca, fasilitas bandara yang tidak memadai, *traffic* dan lain-lain. Hambatan-hambatan tersebut sering terjadi sehingga mengakibatkan terjadinya *over ground time* yang berdampak pada keterlambatan (*delay*). Adapun tujuan kajian ini adalah : 1) Mengetahui peranan *Ramp Handling* Maskapai Citilink di PT. Garuda Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya, 2) Mengetahui prosedur petugas *Ramp Handling* Maskapai Citilink di PT. Garuda Indonesia Bandara Internasional Juanda Surabaya.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Ground Handling***

Kegiatan *ground handling* bagi perusahaan penerbangan memiliki beberapa tujuan antara lain meningkatkan *safety flight and security*, meningkatkan ketepatan waktu (*on time performance*) dan mengurangi keterlambatan akibat dari tempat asal (*origin departure*), yang di dapat dengan cara *quick handling* yaitu dengan mengoptimalkan *ground time*, efisien biaya, serta *Ramp service* yang optimal.

### ***Ramp Service***

*Ramp service* adalah aktifitas pelayanan operational pesawat udara didarat, yang dilakukan pada saat tertentu pada suatu area (*apron*) oleh beberapa unit kerja, yang dimulai ketika *parking break* pesawat dalam posisi *on chock (block on)* hingga pesawat pada posisi (*block off*). Tujuan *ramp service* adalah melaksanakan prosedur keselamatan penerbangan, memberikan pelayanan maksimal dan dapat mencapai *on time performance*. Area kerja *ramp service* meliputi pada *apron* bandara,

yang merupakan tempat parkir pesawat (*parking stand*) dan termasuk penanganan aktifitas kendaraan *loading / unloading*, penanganan penumpang di *apron*. Unit kerja *ramp service* terdiri dari : *ramp dispatcher, ground engginer, ground support equipment, porter service, pesonil cleaning, fueling officer, catering service, dan security service, aircraft marshaller, dan ramp handling*. Dimana setiap unit memiliki fungsi dan peranan yang berbeda-beda. Untuk dapat mengkoordinasikan unit-unit kerja tersebut agar dapat berjalan sebagaimana mestinya, maka dibutuhkan unit atau perorangan sebagai pengawasan dan pengkoordinasian. Dan di sinilah peran seorang *ramp handling*.

### **Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan *ground handling* yang melayani jasa penumpang dan bongkar muat yang beroperasi di Indonesia. Kantor pusat PT Gapura Angkasa berpusat di Jakarta. PT Gapura Angkasa adalah perusahaan *ground handling* hasil sinergi antara PT Angkasa Pura II, Angkasa Pura I dan PT Garuda Indonesia yang bergerak dibidang pelayanan *ground handling* dan Pergudangan. Pada awalnya PT Garuda Indonesia selaku airlines melaksanakan kegiatan *ground handling* untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (*safety*), kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*punctuality*) dan kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*), maka PT Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyerahkan kegiatan pelaksanaan *ground handling* untuk semua pesawat yang dimilikinya dan bisa berkonsentrasi pada operasional pesawat saja. Dari sinilah asal mula dibentuknya PT Gapura Angkasa. PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II (sebagai pemegang otoritas di hampir seluruh bandara di Indonesia).

Sejak berdirinya PT. Gapura Angkasa terus memperbaiki kinerjanya melalui langkah-langkah berorientasi dan kualitas yang meliputi restrukturisasi organisasi. Program pengembangan karyawan dan investasi peralatan *handling*. Restrukturisasi dilaksanakan dengan jalan memberikan solusi yang diterapkan melalui pendekatan konseptual berdasarkan konsep manajemen yang ketat dalam suatu kerangka sistematis yang menekankan kerjasama yang baik, kemauan dan sikap professional. Hal tersebut dalam rangka menyempurnakan standar pelayanan perusahaan dan mencapai kinerja optimal yang tergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM), peralatan serta teknologi informasi.

Gapura Angkasa dengan Badan Hukum Perseroan Terbatas yang memiliki tugas dalam bidang pelayanan *ground handling*, yaitu penanganan terhadap pesawat terbang, penumpang, bagasi, kargo dan pos serta menunjang kegiatan lain dalam kawasan bandara. Tujuan pembentukan Gapura Angkasa itu sendiri agar dapat meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai standar pelayanan *ground handling* dan IATA (*International Air Transport Association*) PT. Gapura Angkasa telah resmi menjadi anggota sebagai IATA pada bulan April 1998 dalam pertemuannya di Kuala Lumpur.

### **Ruang Lingkup Perusahaan**

PT Gapura Angkasa didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 dan bersamaan dengan ulang tahun ke-49 PT Garuda Indonesia maka komisaris dari ketiga perusahaan negara tersebut memutuskan untuk mendirikan PT Gapura Angkasa sebagai perusahaan pelayanan darat yang melayani penerbangan domestik dan internasional di pelabuhan udara. PT Gapura Angkasa terus menerus belajar dari pengalaman dan menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tanggung jawab dan kewajiban PT Gapura Angkasa untuk menjadi pelengkap dan untuk bekerja sama dalam melayani operasional penerbangan di Indonesia dan untuk memberikan kecakapan dan ketepatan pelayanan yang hanya

dapat diraih dengan mengembangkan sistem manajemen, peralatan yang layak dipakai dan memiliki motivasi tinggi merupakan kunci dari perjalanan perusahaan.

Pada mulanya PT Garuda Indonesia melaksanakan kegiatan secara keseluruhan mulai dari tiket, pelayanan penumpang, pelayanan pesawat serta penanganan kargo. Namun setelah dirasakan perlu adanya profesionalisme dalam pelayanan *ground handling* maka PT Angkasa Pura I dan II memutuskan mendirikan perusahaan baru. Dengan menempatkan beberapa tim kerja dari PT Garuda Indonesia untuk berkarir di PT Gapura Angkasa ini merupakan salah satu cara untuk menjaga kepercayaan publik bahwa PT Gapura Angkasa dipegang oleh tim yang profesional dibidangnya.

### **Visi dan Misi PT Gapura Angkasa**

Visi yang telah ditetapkan oleh pendiri perusahaan adalah sebagai berikut: Visi dari PT. Gapura Angkasa yaitu, “menjadi salah satu perusahaan *ground handling* terbaik di Asia”. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan pengesahan Rencana dan Anggaran Perusahaan (RKAR) pada tahun 2005, visi perusahaan diubah “menjadi perusahaan *ground handling* yang disegani di Asia pada tahun 2009”.

Adapun misi perusahaan dari PT Gapura Angkasa adalah :

- a. Melalui Gapura Angkasa dapat menerapkan pelayanan jasa yang handal dan berkemampuan tinggi dengan mempertahankan keselamatan, kehandalan, tepat waktu, dan kepuasan pelanggan.
- b. Memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- c. Mewujudkan SDM yang berjiwa dirgantara, profesional dan mampu mengikuti perkembangan mode transportasi udara.
- d. Mewujudkan kegiatan-kegiatan *ground handling*.
- e. Mendorong partisipasi BUMN swasta dan koperasi dalam usaha penunjang kegiatan penerbangan di kawasan Bandar Udara.

### **Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa**

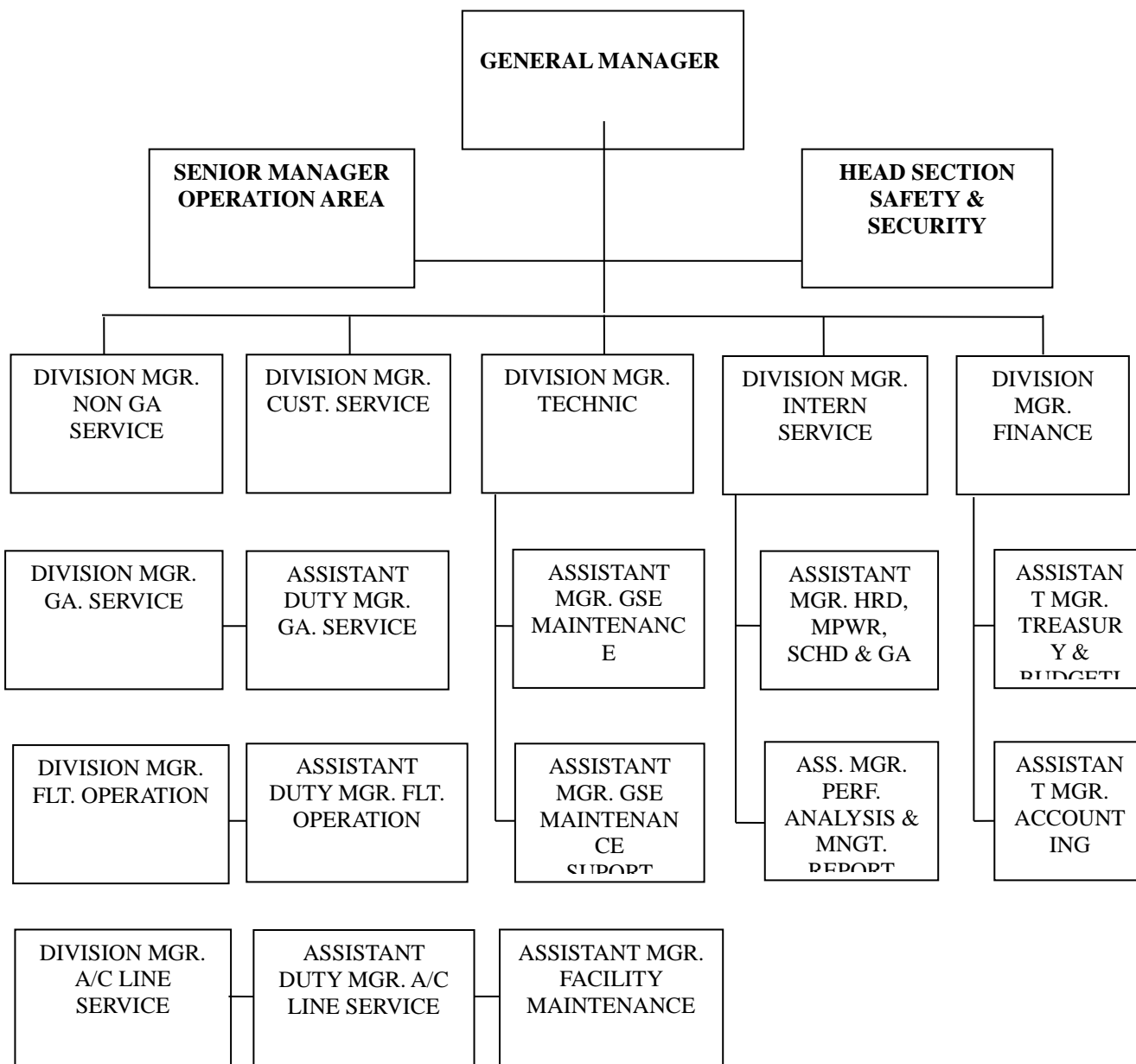
#### ***General Manager***

*General Manager* bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada pimpinan perusahaan pusat/cabang, mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan umum dan kebijakan teknis perusahaan dalam hal pelayanan penumpang, bagasi, *cargo* dan pos, pelayanan pesawat udara, fasilitas dan sarana, oprasi, keamanan, logistik , serta keuangan.
2. Membuat melaksanakan program kerja cabang dalam hal pelayana penumpang, bagasi, *cargo* dan pos, pelayanan pesawat udara, fasilitas dan prasarana, oprasi, keamanan, logistik, keuangan dan umum serta melakukan pengawasan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaanya.
3. Menyelenggarakan pelaksanaan terhadap seluruh unit kerja yang ada.
4. Mengadakan koordinasi dengan badan/organisasi/lembaga/instansi dalam maupun diluar lingkungan PT.Gapura Angkasa cabang Bandar Udara Juanda Surabaya untuk menunjukan kelancaran tugasnya.
5. Melaksanakan fungsi pemasaran untuk mempertahankan pelanggan/*customer* yang sudah ada serta mendapatkan pelanggan baru.
6. Melaksanakan penugasan lainnya yang di berikan oleh perusahaan manajemen pusat.
7. Membuat laporan berkala tentang kinerja pelayanan cabang kepada *customer* secara berkala

maupun sewaktu-waktu.

8. Membuat laporan kegiatan secara berkala dan sewaktu-waktu kepada pimpinan perusahaan pusat.



Sumber: PT.Gapura Angkasa (2014)

**Manager operasi (Operation Manager)**

Manager operasi mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Mengkoordinasikan, mengawasi serta mengendalikan pelayanan *ground handling* yang meliputi kegiatan terminal seperti kegiatan pelayanan penumpang dan bagasi, kegiatan *apron (ramp handling)*, pelayanan pesawat, pelayanan *cargo*, serta pengamanan.
- b. Memastikan tercapainya kinerja (*service level*) yang memenuhi keinginan pelanggan dalam pelayanan *ground handling*.
- c. Menyelenggarakan pembinaan terhadap seluruh unit kerja yang bekerja pada pelayanan terhadap terminal, pelayanan *apron*, serta pelayanan *cargo* dan pergudangan.

- d. Membuat dan melaksanakan program kerja pelayanan penumpang, bagasi, *cargo* dan pos, pelayanan pesawat udara, operasi dan keamanan serta melaksanakan pengawasan, pengaturan pelaksanaan operasional setiap saatnya.
- e. Melaksanakan penugasan lainnya yang diberikan oleh kepala cabang.
- f. Membuat laporan kegiatan secara berkala dan sewaktu-waktu kepada kepala cabang.

### **Manager Keuangan dan Administrasi Umum (*Finance Manger*)**

Keuangan dan *Administration* Umum mempunyai tugas dan wewenang:

1. Melaksanakan kebijakan umum dan kebijakan teknis kantor cabang yang berkaitan dengan keuangan seperti kebhendaharaan, anggaran, akuntansi, perpajakan, serta penagihan piutang dan administrasi umum.
2. Mengadakan koordinasi dengan badan / organisasi / lembaga / instansi di dalam maupun diluar lingkungan PT. Garuda Angkasa cabang Bandar Udara Juanda Surabaya untuk kelancaran tugasnya.
3. Melaksanakan penugasan lainnya yang diberikan *general manager*.
4. Mencatat dan mengelola data inventaris aktiva tetap dan persediaan merencanakan mempersiapkan dan mengadakan perlengkapan kerja dari setiap unit operasional nya.
5. Membuat analisa pengembangan pasar pada cabang dan melakukan kegiatan pemasaran lainnya untuk mendapatkan pelanggan barunya.
6. Membuat analisa kebutuhan sumber daya manusia di seluruh unit kerja serta memenuhinya.
7. Membuat rencana kerja dan anggaran (RKA) cabang serta laporan realisasinya secara berkala.
8. Membuat dan melaksanakan program kerja pada unit bawahannya, mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan.

### **Manager Internal Service**

*Manager Internal Service* mempunyai tugas dan wewenang:

1. Melaksanakan kebijakan umum dan teknis yang berhubungan dengan bagian umum dan administrasinya.
2. Menyusun rencana kerja di bagian umum dan administrasinya.
3. Mengeluarkan administrasi konstruksi semua elemen di lingkungan administrasi dan umum.
4. Mengopservasi, mengontrol, dan mengevaluasi pelaksanaan konstruksi di bagian umum dan administrasi.
5. Mengurus korespondensi, penerimaan, pajak retribusi, distribusi, *managing office*.
6. Mengeluarkan bahan-bahan untuk perawatan dan cadangan.
7. Mengatur transportasi di darat.
8. Mengatur pertemuan-pertemuan dan acara-acara.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Pengertian *Ramp Handling***

*Ramp handling* merupakan satuan unit yang bertugas sebagai koordinator 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.

## **Tujuan Ramp Handling**

Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya ramp handling diantaranya :

1. *Safety* (keselamatan)
2. *Reguler* (teratur)
3. *Economical Air Transfort* (tidak menimbulkan biaya yang tidak perlu tanpa mengabaikan aspek *safety*)
4. *OTP On Time Performance* (ketepatan waktu)

## **Petugas-petugas Ramp Handling**

Adapun petugas-petugas yang bekerja di area *apron*, yaitu :

1. *Marshalling*  
Petugas pemandu parkir pesawat pada saat kedatangan.
2. *Ramp Koordinasi/Dispatcter*  
Petugas yang mengkoordinir seluruh kegiatan *ground handling* yang berada di *apron*.
3. *Load Control*  
Petugas yang merencanakan alokasi pemuatan pesawat (*pax, baggage, cargo dan mail*)
4. *Load Master*  
Petugas yang mengawasi pemuatan bagasi dan kargo sesuai dengan rencana.
5. *Departure Control*  
Petugas yang mengontrol alokasi parkir pesawat dan membantu pesawat untuk melakukan pergerakan saat di *apron*.
6. *Ground Support Equipment (GSE) Operator*  
Petugas yang mengoperasikan *Ground Support Equipment*
7. *Aircraft Mechanic*  
Petugas yang melakukan perawatan teknik pesawat.
8. *Wing Man*  
Petugas yang mengawasi posisi (sayap) pesawat agar tidak bertabrakan saat parkir/berangkat.
9. *Aircraft Interior Cleaning*  
Petugas yang membersihkan bagian dalam pesawat.
10. *Porter*  
Petugas yang melakukan *Loading/Unloading* sesuai rencana pemuatan.
11. *Security*  
Petugas yang mengamankan pesawat dan kegiatan penanganan pesawat.

## **Alat-alat Ramp Handling**

Adapun alat-alat yang sering digunakan adalah :

1. *Chocks* atau bantal pengganjal adalah alat yang berfungsi mencegah pesawat bergerak ketika parkir di *apron* atau di *hangar*. Alat ini diletakan di depan atau di belakang roda *landing gear* pesawat. Pada umumnya, *chocks* terbuat dari kayu atau karet yang keras.
2. *Passenger Boarding Stairs (PBS)*, berfungsi untuk menaikan dan menurunkan penumpang menggunakan *aviobridge* (garbarata).
3. *Manual Passenger Stairs (MPS)*, berfungsi untuk menaikan dan menurunkan penumpang menggunakan tangga manual.
4. *Apron Bus (APB)*, berfungsi untuk mengantar penumpang menuju pesawat atau terminal.
5. *Baggage Towing Tractor (BTT)*, berfungsi untuk menarik BCT yang membawa bagasi.
6. *Belt Conveyor Loader (BCL)*, berfungsi menaikan dan menurunkan bagasi.
7. *Lavatory Service Truck (LST)*, berfungsi untuk menyedot dan membersihkan *lavatory*.

8. *Water Service Truck (WST)*, berfungsi untuk mensuplai air di pesawat baik untuk air minum ataupun air untuk *lavatory*.
9. *Pushback Car*. Fungsinya mendorong pesawat pada saat pesawat *block off* atau keluar dari *parking stand*.

### **Kegiatan Ramp Handling**

Kegiatan *ramp handling* meliputi :

1. *Marshalling*
2. Petugas pemandu parkir pesawat pada saat kedatangan.
3. *Parking Stand*
4. Tempat pemberhentian pesawat saat parkir di area *apron*.
5. *Aircraft Loading and Unloading*
  - a. *Loading* adalah proses pemuatan bagasi yang di angkut dari BTT ke pesawat.
  - b. *Unloading* adalah proses penurunan bagasi dari pesawat ke BTT.
6. *Ramp to Flight Deck Communication*
7. Percakapan antar pihak *ground* dengan pihak *cabin*, apakah semua kegiatan yang di lakukan di *ramp* sudah *clear* atau *non clear*.
8. *Starting*  
 Dalam proses *starting engine flight crew* hendaknya mengadakan komunikasi dengan petugas *ground* untuk memastikan bahwa proses *starting* berjalan lancar. Alat komunikasi umumnya digunakan *head set* atau *hand signaling*.
  - a. Petugas di *ramp* hendaknya menghindari gerakan-gerakan yang memungkinkan terjadinya salah interpretasi komunikasi dengan *flight crew* dalam mengendalikan proses *starting* ataupun pergerakan pesawat.
  - b. Petugas di darat yang bertanggung jawab pada proses *engine starting* harus memiliki pengetahuan tentang semua prosedur dan regulasi yang berhubungan dengan proses *engine starting* tersebut.
  - c. Semua *pin* pada *gear*, *wheel chock*, *static ground wire* dan *ground power* harus sudah dilepas sebelum pesawat berangkat.
  - d. Sebagai perlindungan terhadap bahaya kebakaran, harus ada pemadam api di dekat area pesawat, selama proses *engine starting*.

### **Safety Measures**

Semua orang yang ada di *ramp* harus mempunyai jiwa keselamatan yang harus di ciptakan bukan hanya untuk *security* tapi untuk semua orang yang ada di *ramp*, karena hal ini sangat penting untuk keselamatan di dalam dunia penerbangan. Pada saat *starting* dan *running engine*, setiap personil yang bertugas harus menggunakan penutup telinga. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi telinga dari kebisingan (*noise*) yang bisa mengakibatkan gangguan pada pendengaran baik sementara ataupun permanen (tuli).

Penutup telinga tersebut sebaiknya dari tipe yang sudah disahkan oleh Departemen Kesehatan. Penutup telinga tipe *headset* dan *microphone* harus secara berkala disterilkan, demikian juga *headset* dan *microphone* pesawat. Dilarang menggunakan bola lampu (*bulb*) sebagai penutup telinga. Hal lain yang harus diwaspadai dan dihindari adalah *jet blast* (semburan *jet engine*) yang memiliki tekanan dan temperatur yang tinggi.

Berikut adalah hal-hal yang harus diperhatikan oleh semua petugas di area *ramp* :

1. Semua petugas *ramp* harus *standby* di *apron* 10 menit sebelum kedatangan pesawat.



2. Pada saat pesawat datang, semua petugas dan GSE harus diam di tempat sampai pesawat yang dipandu untuk parkir, telah benar-benar berhenti.
3. Pada saat keberangkatan pesawat, area *engine intake* dan *exhaust* harus bersih dari peralatan dan seluruh petugas tidak berada di area tersebut.
4. Jangan menyentuh bagian *engine*, rem atau roda karena kemungkinan temperaturnya.
5. Dalam kondisi apapun, hindarkan berjalan di dekat *engine* yang sedang *running*.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari pembahasan adalah :

1. *Ramp handling* memiliki peranan yang sangat besar dan luas dalam proses *ramp service* dalam memberikan pelayanan, keselamatan dan keamanan pesawat.
2. *Ramp handling* merupakan unit kerja yang memiliki peran vital selama proses *ramp service*. Koordinasi yang dilakukan oleh *ramp service* membuat pekerjaan dan proses *ramp service* menjadi lebih terkontrol.

## Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Kepada Perusahaan Agar dihimbau kepada tiap unit kerja agar lebih melengkapi dokumen yang menjadi kewajiban. Agar pada saat dokumentasi, menjadi lebih teratur.
2. Kepada *ramp handling* dihimbau agar lebih profesional dalam melakukan pekerjaan. Semua aspek yang kurang kualitas kerjanya harus ditingkatkan secara maksimal agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara maksimal.

## Daftar Pustaka

- Mulyanto, H.F.1999, *Operational Handling*, Surabaya : PT. Gramedia Puasaka Utama  
 Setiwan, Bambang. *SOP (Standar Operasi Penerbangan) Ground Handling Bandara Internasional Juanda*. Surabaya.  
 Suharto, A.M. 2009, *Ground Handling*, Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi (STMT) Trisakti, Jakarta.  
 \_\_\_\_\_ . Basic Operation Procedure (SOP) Citilink