

Analisis Kerja Petugas *Flight Coordinator* dalam Mencapai *On-Time Performance* di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang Banten: Penelitian pada Maskapai TransNusa di PT. Jasa Angkasa Semesta

Shiva Amalia¹, Zenita Kurniasari²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
shifaamalia456@gmail.com¹, zenita.kurniasari@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Flight Coordinators have a very important role in maintaining On-Time Performance (OTP) or punctuality in flight operations. A number of obstacles they experience can affect on-time performance and must be managed well. The aim of this research is to determine the work of flight coordinator officers in achieving on time performance at Soekarno Hatta Tangerang Banten International Airport. This research uses a qualitative method using primary data obtained through interviews and observation, secondary data through literature study and documentation. The data collection techniques used were observation (participating in the field), interviews and documentation. Interviews were conducted with supervisors and heads of narrow bodies, as well as TransNusa flight coordinators. Data analysis techniques by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this research are the suitability of the flight coordinator in carrying out work according to his job desk, starting from the plane not yet landing to the pushback plane. Work factors or obstacles that are often faced by flight coordinators are late arrival and parking stands in remote areas. Efforts that can be made to overcome these obstacles are carrying out quick handling and speeding up coordination with related units in order to achieve on-time performance targets.

Keywords : *Work Analysis, Flight Coordinator, On Time Performance.*

ABSTRAK

Flight Coordinator memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga On-Time Performance (OTP) atau ketepatan waktu dalam operasi penerbangan. Sejumlah kendala yang mereka alami dapat memengaruhi on time performance dan harus dikelola dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kerja petugas flight coordinator dalam mencapai on time performance di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, data sekunder manganoan studi pustaka dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi (berperan serta di lapangan), wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada supervisor dan chief narrow body, serta flight coordinator TransNusa. Teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah kesesuaian flight coordinator dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jobdesknya mulai dari pesawat belum mendarat sampai pesawat pushback. Faktor atau kendala kerja yang sering dihadapi oleh flight coordinator yaitu late arrival dan parking stand di remote area. Upaya yang dapat

dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yaitu melakukan *quick handling* dan mempercepat koordinasi dengan unit terkait demi mencapai *target on time performance*.

Kata kunci : Analisis Kerja, *Flight Coordinator*, *On Time Performance*.

PENDAHULUAN

Perusahaan penerbangan atau maskapai penerbangan perlu memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga dapat memperkuat posisi dan *image* perusahaan di dunia penerbangan. Dunia penerbangan mempunyai beberapa faktor yang menjadi standar kualitas untuk perusahaan yang berfokus pada industri jasa transportasi udara yaitu faktor keselamatan, ketepatan waktu dan lain-lain. Faktor waktu sangat berpengaruh dalam dunia penerbangan selain faktor keselamatan. Masyarakat menggunakan faktor waktu sebagai salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam memilih maskapai mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi. Melihat hal tersebut maka dari itu *On Time Performance* (OTP) menjadi salah satu indikator kinerja maskapai penerbangan.

Unit operasional berperan penting dalam mengupayakan ketetapan waktu keberangkatan pesawat (*on time performance*) dengan mengupayakan *safety and security*, serta kenyamanan. Guna mencapai *target on time performance* perlu juga dilakukan maksimalisasi kerja petugas operasional dalam hal ini adalah petugas *flight coordinator*. Untuk itu setiap maskapai selalu meningkatkan pelayanan penumpang di darat. Ketetapan waktu atau *on time performance* sudah menjadi salah satu tolak ukur kepercayaan dari pemakai jasa yang menjadi pilihan untuk melakukan perjalanan. Menurut Soemoehadi Widjoyo (2017) mengatakan bahwa *on time performance* merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu ditujuan.

Pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat udara tersebut berada di udara. Semakin lama pesawat udara mengudara maka semakin banyak keuntungan yang dihasilkan, oleh karena itu ketetapan waktu penerbangan atau *on time performance* sangat diperhitungkan. Bagian operasi harus bekerja maksimal agar pesawat siap berangkat sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini seringkali tidak berjalan sesuai harapan karena adanya hambatan. Hambatan-hambatan tersebut misalnya cuaca memburuk, fasilitas bandar udara yang tidak memadai *traffic*, alasan teknik dan beberapa penyebab lainnya.

Alasan teknik masih menjadi salah satu penyebab keterlambatan operasi pesawat pada sebagian maskapai niaga berjadwal. Catatan operasional maskapai akan diperiksa oleh petugas administrasi bandar udara, dengan demikian maskapai penerbangan harus dapat memberikan alasan yang tepat menyangkut keterlambatan tersebut. Alasan operasional tersebut terkait maskapai seperti keterlambatan *crew*, *ground handling* yang lama juga penumpukan penumpang karena cuaca buruk.

Salah satu perusahaan jasa yang paling banyak dipercaya dan bekerja sama dengan berbagai maskapai internasional maupun domestik yaitu PT Jasa Angkasa Semesta. PT Jasa

Angkasa Semesta merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *ground handling* yang bertugas memberikan jasa penerbangan kepada masyarakat serta memberikan pelayanan dan penanganan selama berada di darat. Menyediakan semua keperluan pesawat selama di darat untuk dipergunakan diperjalanan menuju destinasi pesawat tersebut dan memastikan semua persiapan pesawat mulai dari pesawat *block off* sampai *block on* yang dilakukan oleh petugas *flight coordinator*.

Flight coordinator merupakan petugas *ground* dari unit *operations*, yang mempunyai tugas diantaranya perencanaan persiapan semua kegiatan penerbangan mulai dari pesawat *on block* sampai pesawat *on chock*. *Flight Coordinator* juga memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga *On-Time Performance* (OTP) atau ketepatan waktu dalam operasi penerbangan. Sejumlah kendala yang mereka alami dapat memengaruhi OTP dan harus dikelola dengan baik. Beberapa tugas *flight coordinator* seperti mengisi *ramp activity checklist*, meminta *request* pertama sebelum pesawat datang, menanyakan *parking stand* kepada pihak *Airport Operation Control Center* (AOCC), memberikan *loadsheets* kepada *captain* dan awak kabin, dan masih banyak lainnya.

Dalam penelitian ini penulis akan menggali dalam mengenai faktor kendala yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu penerbangan ditinjau dari kegiatan *ground handling* pada maskapai *TransNusa*. Terdapat beberapa faktor kendala diantaranya yaitu *latte arrival*, *change aircraft*, *change crew*, cuaca buruk seperti hujan, kurangnya HT, *due to full pax and cargo*, *parking stand remote area*. Namun pada saat dilaksanakannya penelitian terdapat faktor kendala lain yang mempengaruhi yaitu adanya faktor *human error*. Namun hal ini jarang terjadi.

Adanya temuan kajian atau penelitian terdahulu terkait penelitian ini yakni penelitian milik Yuana Izzatin Nisa (2022) yang berjudul “Peranan Unit *Ramp Dispatcher* PT Garuda Angkasa Dalam Menunjang Ketepatan Waktu Penerbangan (*On Time Performance*) pada Maskapai *Citilink* Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta” dengan hasil penelitian yakni penjabaran secara menyeluruh tentang kegiatan yang dilakukan oleh seorang *ramp dispatcher*, terkait tentang peranan unit *ramp dispatcher* dalam menunjang ketepatan waktu dan juga membahas tentang faktor-faktor yang mengakibatkan keterlambatan pesawat ditinjau dari aktivitas *airside* terutama *ground handling*.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta adalah sebuah bandar udara yang terletak di Tangerang, Banten, dengan kode ICAO yaitu CGK dan kode IATA yaitu WIII. Menyediakan *parking stand* dengan total 270 untuk seluruh terminal, baik *remote area* maupun *garbarata*. Bandara ini memiliki peran utama dalam menghubungkan ibu kota Jakarta dengan berbagai tujuan domestik dan internasional.

PT Jasa Angkasa Semesta

PT. Jasa Angkasa Semesta adalah Perusahaan penyedia layanan darat dan dukungan operasional di industri penerbangan dan kargo di Indonesia. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasi di bandara dan fasilitas penerbangan di seluruh Indonesia. PT. Jasa Angkasa Semesta, biasa disingkat sebagai JAS, didirikan pada tahun 1984. Sejak saat itu, perusahaan ini telah menjadi salah satu pemimpin dalam penyediaan layanan darat dan dukungan operasional untuk industri penerbangan. JAS menyediakan berbagai layanan untuk maskapai penerbangan, kargo, dan berbagai pemangku kepentingan di bandara.

PT TransNusa Aviation Mandiri

PT TransNusa Aviation merupakan maskapai penerbangan domestik Indonesia yang melayani wilayah timur Indonesia, terutama Nusa Tenggara dan Sulawesi Selatan. Diluncurkan pada Agustus 2005 melayani berbagai tujuan dari Kupang, Timor, menggunakan pesawat carteran dari Pelita Air dan Trigana Air Service. Pada Agustus 2011, TransNusa memasuki tahap baru dengan menerima sendiri Air Operator's Certificate (AOC) dan izin penerbangan niaga berjadwal.

Seiring pertumbuhan perusahaan yang pesat dan beradaptasi dengan trend di industri penerbangan maka mulai Desember 2021 TransNusa beralih konsep *Low Cost Carrier* (LCC) dan akan menggunakan pesawat bermesin JET Engine sebagai armada utamanya.

Ground Handling

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

Ground Time

Menurut Agustinus (2016) istilah *ground time* adalah pelayanan darat, sehingga bisa diterjemahkan sebagai waktu pelayanan darat, jika dilihat dari sudut teknis prosedur

bandara/penerbangan. Namun, dari sudut pandang penumpang pesawat, *ground time* dikenal sebagai waktu tunggu, yaitu lama pesawat disiapkan untuk terbang kembali. *Ground time* merujuk waktu yang diperlukan untuk melakukan penanganan dan menyiapkan kebutuhan apa saja yang diperlukan pesawat selama berada di darat. Untuk waktu pelayanan di darat (*ground time*) dalam peraturan yang sudah ditetapkan pesawat *narrow body* memerlukan waktu penanganan selama tiga puluh menit, sedangkan untuk pesawat *wide body* memerlukan waktu empat puluh lima menit. Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta *ground time* untuk maskapai *Malaysia Airlines* dan *TransNusa* adalah setengah jam, sedangkan maskapai *Turkish Airlines*, *Etihad*, *Singapore Airlines* selama satu sampai dua jam.

Ground time untuk pesawat jenis *narrow body* lebih cepat dari pada pesawat *wide body* karena ukurannya yang besar maka penanganan pesawat *wide body* lebih lama dibandingkan dengan pesawat *narrow body*. Masing-masing kegiatan dalam menangani pesawat selama di darat sudah di atur dalam standar *ground time*. Apabila kegiatan tersebut berjalan dengan lancar dalam suatu penerbangan. *Ground time* terhitung sejak pesawat *block on* sampai dengan *block off*. Semua kegiatan yang diperlukan pesawat selama berada di darat harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT. Jasa Angkasa Semesta. Jika *ground time* atau waktu penanganan pesawat selama di darat melebihi waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Jasa Angkasa Semesta maka penilaian kinerja dari petugas atau *staff* darat kurang mumpuni dalam penanganan.

Beberapa kegiatan yang dilakukan ketika *ground time* berlangsung, antara lain :

- a. *Boarding Penumpang*
- b. *Loading/Unloading Bagasi*
- c. Perawatan Pesawat
- d. Pembersihan Pesawat
- e. Pemeriksaan Keselamatan
- f. Penyediaan Makanan dan Minuman
- g. Bea Cukai dan Imigrasi
- h. Koordinasi dengan Awak Pesawat
- i. Pengisian Data Penerbangan
- j. Pengisian Bahan Bakar

Flight Coordinator

Flight coordinator merupakan unit yang memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan dan memantau berbagai aspek penerbangan pesawat, mulai dari pesawat *block on* sampai dengan pesawat *block off* (Dirgantara Aviiasi Nusantara). Tugas utama flight coordinator adalah memastikan bahwa setiap penerbangan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Berikut merupakan beberapa peran mengenai *flight coordinator*:

- a. Perencanaan dan Persiapan Penerbangan
Merencanakan dan mempersiapkan penerbangan, mereka harus memastikan bahwa semua dokumen sudah terpenuhi, yang sudah disesuaikan dengan *Ramp Activity Checklist*.
- b. Koordinasi dengan Maskapai Penerbangan
Flight Coordinator perlu berkomunikasi secara aktif dengan maskapai penerbangan untuk mendapatkan informasi tentang jadwal penerbangan, persyaratan khusus, dan instruksi khusus terkait penerbangan tertentu.
- c. Monitoring Penerbangan
Petugas *flight coordinator* memantau perkembangan penerbangan mulai dari posisi pesawat, perkiraan waktu pesawat *on-chock*, dan komunikasi dengan awak kabin atau pilot jika ada masalah atau perubahan yang diperlukan.
- d. Kepatuhan Terhadap Peraturan
Flight coordinator harus memiliki pemahaman yang kuat tentang peraturan penerbangan dan mengikuti pedoman dan prosedur yang berlaku.
Segala aktivitas yang dilakukan oleh *flight coordinator* sesuai urutan yang tercatat dalam dokumen *Ramp Activity Checklist (RAC)*.

time Performance

Ketepatan waktu penerbangan (*On time Performance of Airline*) merupakan salah satu produk andalan dari suatu maskapai yang akan menjadikan reputasi dari maskapai tersebut baik di kalangan pengguna jasa transportasi udara. Menurut Sudjarmiko (CNN, 2015) berdasarkan Kementerian Perhubungan, level patokan OTP yang biasa dijadikan perbandingan di industri penerbangan adalah 85%. *On time performance* adalah suatu keadaan dimana waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Berikut hal-hal yang berkaitan dengan *On Time Performance* :

- a. *Depature time*, merupakan perkiraan waktu suatu pesawat melakukan keberangkatan dari tempat awal melakukan penerbangan.
- b. *Arrival time*, adalah waktu perkiraan sampainya sebuah pesawat ditempat tujuan.
- c. *Ground time*, merupakan selang waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat.
- d. *Cancelled flights*, merupakan pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh masalah komersial atau operasional.
- e. *Delayed flights*, adalah sebuah penundaan penerbangan, penerbangan delay jika berangkat lebih dari 15 menit dari waktu perkiraan (*depature time*).
- f. *Rescheduled Flight*, adalah sebuah penerbangan yang dijadwal ulang pada waktu awalnya, dan dilakukan minimal 24 jam sebelum waktu penerbangan awalnya.
- g. *Air Time*, merupakan periode waktu di udara sampai tujuan.

- h. *Flight Time*, merupakan sebuah periode waktu yang terhitung dari saat sudah mulai bergerak dalam kendali sampai pesawat mencapai posisi parkir kembali di darat dan mematikan mesin.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2020) mengartikan pendekatan kualitatif sebagai upaya payungnya semua jenis metode pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti kehidupan sosial yang natural/alamiah. Penelitian ini secara kualitatif (nonkuantitatif) menganalisis informasi yang diperoleh. Informasi dapat berupa catatan lapangan. Dokumen, transkrip wawancara, visual seperti foto dan dokumen lain tentang kehidupan secara individu atau kelompok. Alasan mengambil metode kualitatif ini adalah metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadang kala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *supervisor narrow body*, dan *chief narrow body*, *flight coordinator* khususnya bagian pesawat *narrow body* yang bekerja pada unit *operation* Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang Banten. Sedangkan untuk objeknya yaitu kerja *flight coordinator* dalam mencapai *on-time performance* di unit *Operation* Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang Banten.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di unit *Operation* Kantor PT. Jasa Angkasa Semesta yang bertempat di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang Banten. Rencana pelaksanaan penelitian dimulai dari 08 Agustus 2023 sampai dengan 05 Desember 2023.\

Sumber Data

Data Primer

Data Primer merupakan data basis atau utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara dan observasi. Wawancara tersebut akan dilakukan kepada *supervisor narrow body*, dan *chief narrow body*, *flight coordinator* bagian pesawat *narrow body*.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya orang lain atau dokumen. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting. Data sekunder bisa

dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen pemerintah. Dalam penelitian ini data sekunder peneliti studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan dokumentasi diperoleh dari dokumen *movement*, *ldm rac*, *bon fuel*, *manifest pax and cgo*, *notoc*, *loadsheets* TransNusa, *LIR*, *loading checklist*, *delivery order baggage*, *daily journal groundtime*. Pengumpulan data primer dan data sekunder berdasarkan pengawasan dan temuan yang ada di pesawat *narrow body maskapai TransNusa* di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang Banten oleh *flight coordinator* unit *operation* di kantor PT. Jasa Angkasa Semesta.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Menurut Sugiyono (2020) Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. Metode observasi yang dilakukan peneliti di unit *operation* kantor PT. Jasa Angkasa Semesta yaitu observasi partisipasi aktif. Dalam observasi ini, peneliti tidak hanya menjadi pengamat, tetapi juga mengambil peran aktif dengan cara berpartisipasi dalam kegiatan *flight coordinator* melakukan kegiatan persiapan mulai dari pesawat *block on* hingga pesawat *block off*. Sehingga mendapatkan pemahaman dan pengalaman lebih mendalam. Observasi dilakukan selama dua bulan, mulai dari 08 Agustus 2023 sampai dengan 04 September 2023.

Wawancara

Menurut Sugiyono (2020) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang wajib diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal berasal responden yang lebih mendalam. Wawancara akan dilakukan kepada beberapa narasumber, yakni dengan *supervisor narrow body*, *chief narrow body*, dan petugas *flight coordinator narrow body*. Wawancara ini akan dilaksanakan saat melakukan penelitian di unit *operation* kantor PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melampirkan dokumentasi yang menyangkut penelitian seperti dokumen *movement*, *ldm rac*, *bon fuel*, *manifest pax and cgo*, *notoc*, *loadsheets* TransNusa, *LIR*, *loading checklist*, *delivery order baggage*, *daily journal groundtime*.

Teknik Keabsahan Data

Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2020).

Triangulasi Teknik

Pengecekan data yang dilakukan kepada data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dicek dengan observasi, dokumentasi.

Triangulasi Waktu

Pengecekan data dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Dalam Penelitian ini, pengecekan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber dan triangulasi teknik, mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan observasi

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2020) teknik analisis data mendeskripsikan bahwa data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti turun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya

Menurut Sugiyono (2020) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan integral dari kegiatan analisis data. Pengumpulan data dari penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Reduksi Data

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Penampilan Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman dalam Sugiyono (2020) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan

mendisplaykan data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Dalam tahap *display* data ini, kategori data yang telah dibuat dalam tahap reduksi disusun ke dalam urutan sehingga strukturnya dapat dipahami.

Penarikan Kesimpulan

Hal terakhir yang harus dilakukan adalah menarik kesimpulan. Secara garis besar, kesimpulan harus mencakup informasi-informasi penting dalam penelitian. Kesimpulan tersebut juga mesti ditulis dalam bahasa yang mudah dimengerti pembaca dan tidak berbelit-belit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Operations PT Jasa Angkasa Semesta Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Guna untuk mengetahui peran dari flight coordinator maskapai TransNusa dalam mencapai on time performance di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Hasil penelitian ini didapatkan dari observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Kegiatan observasi telah dilakukan selama peneliti melaksanakan *On The Job Training* di Kantor *Operations* PT JAS Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama 2 bulan. Kegiatan observasi ini dengan cara melihat *operations* khususnya *flight coordinator* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai *on time performance* di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di *operations*, peneliti mendapatkan beberapa data *movement*, *Loading Distribution Message (LDM)*, *Ramp Activity Checklist (RAC)*, *bon fuel*, *manifest passanger and cargo*, *notoc*, *loadsheets*, *Loading Instruction Report (LIR)*, *delivery order baggage*, *loading checklist*. Data-data tersebut peneliti peroleh secara langsung dari petugas *flight coordinator* dan dijelaskan mengenai apa saja fungsi dan isi dari data tersebut. Seorang *flight coordinator* harus mengetahui aturan dan tata cara kerjanya, yang tercantum pada *general operations manual*. Pada maskapai TransNusa petugas *flight coordinator* melakukan persiapan minimal 1 jam sebelum pesawat datang. Mulai dari data – data dokumen terkait penerbangan. Kemudian *flight coordinator* akan melakukan *fod check* dan *briefing on the side* untuk mengkoordinasikan kegiatan di *ramp area*, sesuai dengan *time frame* dalam *ground time*.

Wawancara dilakukan pada bulan September di Kantor *Operations* PT JAS Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta untuk mendapatkan informasi tentang analisis kerja *flight coordinator* dalam mencapai *on time performance* di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Wawancara dilakukan kepada 3 narasumber terhadap objek yang menjadi penelitian ini. Dalam melakukan wawancara peneliti melakukannya dengan cara semi terstruktur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 3 narasumber,

didapat kesimpulan bahwa *flight coordinator* berperan penting dalam mengontrol dan mengkoordinasikan setiap unit-unit di lapangan. Mulai dari *preflight* sampai pesawat *pushback*. *Flight coordinator* harus menyiapkan semua data dokumen penerbangan seperti LIR, RAC, MVT, LDM, dan lain-lain. Komunikasi yang baik sangat diperlukan *flight coordinator* dengan seluruh unit terkait, agar dapat memmanage waktu sesingkat-singkatnya guna meningkatkan *on time performance*. Sebelum melakukan *handling*, seluruh unit terkait melakukan *briefing on the side* dengan *flight coordinator* untuk mengurangi *miss coordination*. Untuk mendukung data yang telah diperoleh dari hasil wawancara sekaligus menjadi referensi tambahan, peneliti mendapatkan dokumentasi berupa *movement, ldm rac, bon fuel, manifest pax and cgo, notoc, loadsheet TransNusa, LIR, loading checklist, delivery order baggage, daily journal groundtime*.

PEMBAHASAN

Kesesuaian kerja petugas *flight coordinator* dalam mengupayakan *on time performance* apabila dibandingkan dengan *jobdesk*-nya di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Flight coordinator dikatakan sudah sesuai dengan *jobdesk*-nya mulai dari pesawat belum mendarat sampai pesawat *pushback*, yang dilihat berdasarkan *General Operations Manual (GOM)* di PT. Jasa Angkasa Semesta. *Flight Coordinator* dalam menjalankan tugasnya harus berkomunikasi dengan unit-unit terkait lainnya agar penerbangan dapat berjalan sesuai dengan *schedule* yang sudah direncanakan, antara lain *cabin crew and cockpit*, petugas *boarding gate*, petugas kargo, *load control, loading master, Ground Support Equipment (GSE), engineer, Pertamina (refuelling), aero catering, cleaning service, aviation security, porter*.

Kegiatan di *ramp* dapat menjadi perhatian karena pekerjaan di area ini relatif lebih singkat, akibat tekanan kerja lebih besar dibandingkan di area lain. Oleh karena itu potensi terjadinya *incident* dan *accident* di area ini lebih tinggi. *Flight Coordinator* mempunyai tugas mulai dari pesawat belum mendarat sampai pesawat *pushback*, seperti mengkoordinasikan dan memastikan semua aktifitas di dalam RAC telah dilaksanakan secara benar sesuai dengan *jobdesk*-nya. Kemudian memastikan bahwa RAC telah ditanda tangani oleh PIC/ FSM/ *Ramp Staff*, dimana semua pihak telah menyetujui isi dari RAC. Seorang *flight coordinator* harus memastikan seluruh *ramp staff* selalu berkoordinasi dengan unit yang bertugas agar tidak terjadi ketidaksesuaian/ kecelakaan baik petugas maupun pesawat.

Penanganan pesawat tidak boleh melebihi *ground time* yang sudah ditentukan di maskapai TransNusa tipe pesawat Airbus A320 yaitu selama 30 menit. Berikut merupakan contoh *daily journal ground time* maskapai TransNusa di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam penerbangan 1 hari.

NO	FLIGHT NBR	FLIGHT NBR	STA	STD	ATA	ATD	BAY	TYPE	REG	PAX IN		PAX OUT		CARGO		RMKS
										ADL	INF	ADL	INF	IN	OUT	
1	EXRON	BB671	EXRON	07:00	EXRON	06:47	R81	ARJ21	PK-TJA	NIL	NIL	54	NIL	NIL	NIL	PAX AND CARGO
2	EXRON	BB5116	EXRON	08:20	EXRON	08:12	G59	A320	PK-TLD	NIL	NIL	116	1	NIL	83	PAX AND CARGO
3	BB5105	BB5106	10:00	10:30	09:48	10:27	G69	A320	PK-TLC	113	3	123	3	178	NIL	PAX AND CARGO
4	BB5111	BB5534	11:40	12:10	11:32	12:07	G65	A320	PK-TLB	104	NIL	171	4	NIL	NIL	PAX AND CARGO
5	BB672	BB679	11:50	16:10	11:45	16:10	R81	ARJ21	PK-TJA	37	NIL	50	2	NIL	NIL	PAX AND CARGO
6	BB5115	BB5118	12:40	13:10	12:49	13:30	G69	A320	PK-TLD	109	NIL	136	NIL	NIL	NIL	PAX AND CARGO
7	BB5107	BB5108	14:40	15:10	14:55	15:23	G68	A320	PK-TLC	112	3	118	1	NIL	NIL	PAX AND CARGO
8	BB5535	BB5112	15:00	15:30	14:56	15:30	G63	A320	PK-TLB	123	1	127	1	NIL	NIL	PAX AND CARGO
9	BB674	BB677	15:30	16:50	15:46	16:44	R82	ARJ21	PK-TJB	47	NIL	44	NIL	NIL	NIL	PAX AND CARGO
11	BB5117	BB5120	18:10	18:40	18:04	18:39	G69	A320	PK-TLD	137	1	139	2	1832	NIL	PAX AND CARGO
12	BB5113	BB5114	19:35	20:05	19:05	20:25	G69	A320	PK-TLB	165	3	156	1	1338	NIL	PAX AND CARGO
13	BB680	RON	20:40	RON	21:14	RON	R81	ARJ21	PK-TJA	38	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL	PAX AND CARGO
14	BB678	RON	21:45	RON	21:37	RON	R82	ARJ21	PK-TJB	36	NIL	NIL	NIL	NIL	NIL	PAX AND CARGO
15	BB5119	RON	22:55	RON	22:51	RON	G68	A320	PK-TLD	13	1	NIL	NIL	1362	NIL	PAX AND CARGO

Gambar 1 Daily Journal Ground Time Dalam 1 Hari

Dalam gambar diatas terdapat 2 penerbangan yang *delay* dari 15 penerbangan dalam sehari, maka dapat disimpulkan bahwa 80% penerbangan pada hari itu berhasil mencapai *on time performance*. Adapun daftar *daily journal ground time* dalam penerbangan satu minggu maskapai TransNusa di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, data tersebut didapatkan oleh peneliti saat melakukan *on the job training*. Berikut daftar *daily journal ground time* tersebut :

Tabel 1 Daftar Daily Journal Ground Time Periode Satu Minggu

No	Tanggal	Keterangan
1	10 September	Terdapat 1 penerbangan <i>delay</i> dari 17 penerbangan
2	11 September	Terdapat 2 penerbangan <i>delay</i> dari 15 penerbangan
3	12 September	Terdapat 2 penerbangan <i>delay</i> dari 15 penerbangan
4	13 September	Terdapat 3 penerbangan <i>delay</i> dari 15 penerbangan
5	14 September	Terdapat 2 penerbangan <i>delay</i> dari 16 penerbangan
6	15 September	Terdapat 3 penerbangan <i>delay</i> dari 17 penerbangan
7	16 September	Terdapat 2 penerbangan <i>delay</i> dari 17 penerbangan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan, bahwa rata – rata penerbangan yang mengalami *delay* dalam satu hari dari tanggal 10 September – 16 September yaitu berkisar antara 1 sampai 3 penerbangan. Penyebab dari *delay* tersebut dapat dikarenakan beberapa hal, seperti *offload pax and cargo*, *late arrival*, *atc clearance*, dan lain-lain. Hal yang sering terjadi yaitu dikarenakan *late arrival*, dimana di bandara keberangkatan sebelumnya mengalami keterlambatan sehingga di bandara kedatangan juga akan mengalami *delay*.

Berdasarkan kutipan hasil observasi, seorang *flight coordinator* harus mengetahui aturan dan tata cara kerjanya, yang tercantum pada *general operations manual*. Pada maskapai TransNusa petugas *flight coordinator* melakukan persiapan minimal 1 jam sebelum pesawat datang. Mulai dari data – data dokumen terkait penerbangan. Kemudian *flight coordinator* akan melakukan *fod check* dan *briefing on the side* untuk mengkoordinasikan kegiatan di *ramp area*, sesuai dengan *time frame* dalam *ground time*. Hal tersebut telah dikonfirmasi langsung oleh *supervisor of narrow body* dan petugas *flight coordinator* melalui

wawancara yang telah peneliti lakukan. Kutipan wawancara tersebut menyatakan bahwa seorang *flight coordinator* harus mengetahui semua peraturan kerjanya berdasarkan *General Operations Manual (GOM)* dan sebelum pesawat datang seorang *flight coordinator* melakukan *Briefing On the Side (BOS)*, serta menggunakan peralatan pelindung diri seperti *airplug* untuk melindungi telinga, *safety shoes*, *safety ramp vest* untuk menandai pada saat malam hari cahaya hologram dari *vest* akan menyala.

Faktor atau kendala kerja yang dialami oleh petugas *flight coordinator* dalam mencapai *on time performance* di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Pada maskapai *TransNusa* waktu maksimal untuk proses *ground handling* adalah 30 menit. Petugas *flight coordinator* akan mengkoordinasikan pesawat mulai dari *block on* hingga *block off*. Terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat proses kerja *flight coordinator* dalam mencapai *on time performance*, diantaranya sebagai berikut :

Late Arrival

Pesawat terlambat datang atau disebut juga *late arrival*. Mengacu pada situasi dimana sebuah pesawat tiba di bandara tujuan dengan keterlambatan dari jadwal yang telah ditentukan sehingga dapat menyebabkan seluruh kegiatan *airside* harus diberhentikan sementara waktu. Pesawat yang akan landing juga belum diberikan izin mendarat oleh ATC dan harus melakukan *holding area* sampai petugas ATC mengizinkan untuk mendarat. Hal ini mengakibatkan penerbangan *delay* karena kedatangan terlambat dan ini juga mengakibatkan penerbangan selanjutnya mengalami *reschedule*.

Maskapai penerbangan biasanya berusaha untuk menghindari keterlambatan, tetapi terkadang faktor – faktor diluar kendali mereka dapat menyebabkan keterlambatan tersebut. Penumpang yang terkena dampak keterlambatan pesawat mungkin mengalami ketidaknyaman, seperti penundaan rencana perjalanan mereka.

Change Aircraft

Change aircraft biasanya terjadi karena terdapat kerusakan pada bagian pesawat yang memerlukan maintenance dengan waktu yang cukup lama, sehingga pihak maskapai harus menyediakan pesawat pengganti pada saat itu juga, agar tidak terjadi delay sehingga tidak mempengaruhi *on time performance (OTP)*. Hal lain juga bisa dikarenakan kapasitas parkir yang penuh akibat menunggu di *apron*, maka sebagian penerbangan harus dipindahkan ke pesawat lain dan ini juga membuat penumpang harus berpindah – pindah *gate* sampai beberapa kali. Hal ini tentunya menimbulkan banyak komplain dari penumpang karena di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta sendiri memiliki berbagai *gate* yang jaraknya

lumayan jauh. Sehingga petugas *flight coordinator* harus tepat waktu untuk mengkoordinasi dengan pihak *ground handling*.

Change Crew

Change crew mengacu pada situasi dimana maskapai penerbangan memutuskan untuk mengganti *cabin crew* yang semula dijadwalkan untuk suatu penerbangan dengan *cabin crew* penerbangan lain. Alasan perubahan ini bermacam – macam. Keputusan ini dibuat untuk menjaga keselamatan, mematuhi peraturan operasional, atau mengatasi masalah tertentu. Beberapa alasan melakukan *change crew* meliputi :

- a. *Flight Time Limitations*
- b. Perubahan jadwal atau rotasi
- c. Kondisi Kesehatan atau keadaan pribadi\

Cuaca Buruk

Cuaca buruk yang dapat menjadi kendala seorang *flight coordinator* salah satunya seperti hujan. Contohnya pada saat kegiatan *loading / unloading* bagasi dan kargo serta fasilitas pendukung lainnya. Proses *loading / unloading* merupakan proses yang sangat berpengaruh terhadap keberangkatan pesawat, dikarenakan proses ini yang memakan banyak waktu. Penanganan bagasi yang tertutupi *cover* pelindung hujan dan muatan bagasi yang tidak dirapikan sehingga bagasi tidak terlihat dan tertinggal. Hal ini membuat petugas *loading master* harus bekerja lebih berhati – hati demi keamanan bagasi penumpang yang nantinya akan mempengaruhi koordinasi *flight coordinator* dengan unit yang lain.

Kurangnya HT (Hand Talky)

Pada saat *clash landing* atau penanganan pesawat secara bersamaan sehingga tidak semua petugas mendapatkan HT. Hal ini dapat menghambat komunikasi dan menyebabkan koordinasi yang kurang maksimal dengan berbagai pihak terkait, termasuk awak pesawat, petugas darat, dan kontrol lalu lintas udara, serta petugas *loading master* dimana dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses bongkar muat. Hal ini telah dikonfirmasi langsung oleh petugas *flight coordinator* melalui wawancara yang telah peneliti lakukan, kutipan wawancara tersebut menyatakan bahwa petugas *flight coordinator* mengalami kesulitan untuk mengkoordinasi unit lain pada saat tidak mendapatkan HT.

Due to Full Pax and Cargo

Jika pesawat sudah penuh sesuai kapasitasnya, ada kemungkinan keterlambatan dalam proses bongkar muat, boarding, dan persiapan untuk penerbangan selanjutnya. Petugas *flight coordinator* perlu memastikan koordinasi yang efisien antara awak pesawat, petugas darat, dan staf bandara lainnya untuk memastikan proses penanganan pesawat berjalan

lancar meskipun dengan keterbatasan kapasitas. Petugas *flight coordinator* juga perlu memperhatikan keseimbangan berta pesawat agar sesuai dengan batas berat landas dan mendarat. Dalam kondisi penuh risiko kesalahan operasional dapat meningkat seperti kesalahan saat *refuelling*, penempatan kargo jika tidak dikelola dengan hati-hati. Hal ini telah dikonfirmasi langsung oleh petugas *flight coordinator* melalui wawancara yang telah peneliti lakukan. Kutipan wawancara tersebut menyatakan bahwa jumlah penumpang juga dapat mempengaruhi *on time performance*, dimana maskapai *TransNusa* tipe *airbus* mempunyai maksimum 175 *seat*, pada saat penumpang penuh maka waktu yang dibutuhkan untuk *boarding* akan bertambah sampai 25 menit, sedangkan di *ramp activity checklist* diberi waktu *boarding* selama 15 menit.

Parking Stand di Remote Area

Pada saat pesawat mendapatkan *parking stand* di *remote area*, dimana jaraknya dengan *gate* lumayan jauh. Petugas *flight coordinator* harus menjemput penumpang dengan *neoplane*. Hal yang sering terjadi yaitu *neoplane* terkena *traffic* dari pesawat yang sedang melintas. Sehingga *neoplane* harus berhenti saat ada *traffic*, agar terhindar dari *jetblust*. Jika terkena *jetblush*, benda-benda disekitarnya dapat terlempar jauh karena dampak dari *jetblust*. Hal ini telah dikonfirmasi langsung oleh *chief narrow body* dan petugas *flight coordinator* melalui wawancara yang telah peneliti lakukan, kutipan wawancara tersebut menyatakan bahwa jarak *parking stand* di *remote area* dengan *gate* yang jauh dapat mempengaruhi *on time performance* dikarenakan terkena *traffic*.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, kendala yang sering terjadi yang dialami *flight coordinator* dalam mencapai *on time performance* yaitu *late arrival* dan *parking stand remote area*. *Late arrival* terjadi karena terdapat keterlambatan dari bandar udara sebelumnya, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut diantaranya seperti penanganan bagasi yang lama, keterlambatan/ penundaan pengisian bahan bakar, *miss communication* dengan awak kabin dalam memastikan semua persyaratan sebelum *doorclose*. Sedangkan *parking stand* di *remote area* dikarenakan jarak *gate* dengan *parking stand* yang jauh menyebabkan *neoplane* sering terkena *traffic* dari pesawat yang sedang melintas. Maka seorang *flight coordinator* harus memastikan bahwa semua proses persiapan berjalan dengan cepat dan efisien, agar tidak terjadi *delay* sehingga tidak mempengaruhi *on time performance* baik di bandara keberangkatan maupun bandara kedatangan.

Upaya yang dapat dilakukan oleh petugas *flight coordinator* untuk meningkatkan *on time performance* di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Berikut Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dialami oleh petugas *flight coordinator* :

Latte arrival

Jika pesawat mengalami keterlambatan kedatangan karena beberapa faktor, maka seorang *flight coordinator* harus tetap menunggu pesawat datang. Tetapi seluruh petugas ground handling harus melakukan *quick handling* (QH) guna untuk meminimalisir *delay* dan dapat mengejar *on time performance* (OTP). Maskapai penerbangan sering memberikan informasi kepada penumpang tentang keterlambatan dan memberikan solusi atau kompensasi yang sesuai dengan kebijakan mereka. Kompensasi tersebut dapat berupa makanan ringan ataupun makanan berat, bahkan dapat berupa *refund* $\frac{1}{4}$ harga. Kompensasi tersebut disesuaikan dengan berapa lama penumpang mengalami *delay*.

Change Aircraft dan Crew

Dari beberapa faktor tersebut tentunya menyebabkan banyak sekali penerbangan yang mengalami *delay* karena seluruh kegiatan di *Airside* harus diberhentikan sementara waktu, sehingga banyak juga penerbangan yang tertunda dan banyak komplain dari penumpang karena terlalu lama untuk menunggu. Pihak maskapai juga harus membayarkan kompensasi kepada penumpang berupa snack dan makanan. Petugas *flight coordinator* juga harus berkoordinasi dengan *crew cabin*, untuk memastikan berapa personal yang akan *dichange*. Serta petugas *flight coordinator* juga berkoordinasi dengan *staff gate* untuk membantu mengarahkan penumpang yang kebingungan pada saat terjadi proses *changes aircraft*.

Cuaca buruk

Untuk memaksimalkan proses loading setiap maskapai penerbangan memiliki waktu masing – masing untuk proses *loading unloading*. Maskapai *TransNusa* sendiri memiliki waktu maksimal proses *loading unloading* selama 30 menit dan selambat – lambatnya tidak boleh melebihi 45 menit. Hal ini telah dikonfirmasi langsung oleh beberapa petugas *loading master* maskapai *TransNusa* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Jika terjadi hujan, maka upaya yang dilakukan yaitu persiapan menggunakan alat pelindung diri atau jas hujan *safety* selain itu *cart* / gerobak juga harus diberi atau terpal, agar tidak membasahi muatan bagasi dan kargo setelah digunakan cover tersebut harus dirapikan dengan benar.

Kurangnya HT

Upaya yang dilakukan yaitu melakukan pencatatan dan pengadaan barang – barang yang dibutuhkan oleh petugas ramp handling, setiap beberapa bulan sekali atau setahun sekali. Baik itu masih layak maupun tidak, sehingga bisa di monitor untuk kebutuhan

perlengkapan kerja yang sesuai dengan *standart operating procedure* (SOP). Jika perlengkapan tersebut segera dibutuhkan untuk *safety* maka langsung dibuat laporan pengadaan dan diketahui oleh supervisor dan manager *operation*. Seorang *flight coordinator* juga harus mengantisipasi alat pengganti HT saat keadaan darurat berlangsung, seperti *handphone* untuk mengkontak petugas yang berkaitan. Sebagai pengganti HT, seluruh unit mengantisipasi hal tersebut dengan membuat grup whatsapp agar mempermudah dalam berkomunikasi, dimana anggotanya berisikan unit-unit terkait.

Due to full pax and cargo

Upaya yang dilakukan yaitu petugas *flight coordinator* harus mempercepat info dari *staff gate*, serta *staff ceck-in* untuk selalu mengupdate info mengenai *pax*. Dari sejak awal petugas *flight coordinator* perlu berkomunikasi dengan maskapai untuk mendapatkan informasi terkait kapasitas pesawat, serta memastikan bahwa penumpang dan kargo yang diizinkan sudah sesuai dengan kapasitas maksimum. Petugas *flight coordinator* juga perlu mengoptimalkan penggunaan waktu untuk setiap tahap proses penanganan agar dapat mengatasi keterbatasan kapasitas dengan sebaik mungkin.

Parking Stand di remote area

Upaya yang dilakukan yaitu mempercepat koordinasi penumpang untuk naik ke *neoplane*, diusahakan semua penumpang naik di satu *neoplane* sehingga tidak perlu bolak-balik guna menghemat waktu. jarak *remote area* dengan gate yang lumayan jauh juga dapat menyebabkan *delay*. Tetap hati-hati dan memperkirakan lebih cepat pesawat akan *traffic*, sehingga *neoplane* tidak akan terhalang oleh *traffic* dan tidak menghambat waktu. *Neoplane* merupakan armada berupa bus yang disediakan oleh perusahaan jasa guna untuk mengantar jemput penumpang yang mendapat parking stand pesawatnya di *remote area*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang penulis jabarkan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *flight coordinator* dikatakan sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *jobdesknya* mulai dari pesawat belum mendarat sampai pesawat *pushback*, yang dilihat berdasarkan *General Operations Manual*. Penanganan pesawat tidak boleh melebihi *ground time* yang sudah ditentukan di maskapai *TransNusa* tipe pesawat *Airbus A320* yaitu selama 30 menit.

Faktor atau kendala yang sering dihadapi oleh petugas *flight coordinator* dalam upaya mencapai *on time performance* yaitu *late arrival* dan *parking stand remote area*. *Late arrival* terjadi karena keterlambatan di bandara sebelumnya, sedangkan *parking stand di remote area* memiliki jarak yang jauh dengan *gate* dimana *neoplane* sering terkena *traffic*. Selain itu,

terdapat faktor lain yaitu adanya faktor *human error* yang terjadi pada saat petugas *flight coordinator* telat meminta *request* kepada pertamina, sehingga pertamina datangnya terlambat dan menyebabkan proses *refueling* jadi lama.

Upaya yang dilakukan oleh petugas *flight coordinator* untuk meningkatkan *on time performance* melakukan *quick handling*, tetap menggunakan alat pelindung diri jika turun hujan, memaksimalkan seluruh penanganan dan tetap sesuai dengan *rules* yang berlaku, mempercepat koordinasi dengan unit-unit terkait agar proses penanganan berjalan dengan cepat dan efisien. Pemaksimalan waktu *ground time* harus ditingkatkan demi mencapai target *on time performance*.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

Bagi Perusahaan

Agar lebih memperhatikan kendala-kendala yang mempengaruhi ketepatan waktu dan memaksimalkan kinerja unit *flight coordinator* guna mencapai *ground time* yang telah ditentukan oleh perusahaan dan juga harus memenuhi standar *safety flight and security*. Divisi *operations* lain juga harus memberikan *service* yang optimal pada saat pelaksanaan *ground service* di *apron*.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mencari narasumber yang benar-benar berkompeten sesuai bidangnya sehingga proses wawancara dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermiono., Agustinus. 2016. Istilah Ground Time. Yogyakarta.
- IATA. 1998. Airport Handling Manual. Montreal: Geneva.
- ICAO, 2004. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- Istiyani, Yuniar., & Arif Rahman. 2023. Analisis Kinerja Ramp Handling Untuk Mencapai On Time Performance Maskapai Wings Air Pada PT. Merpati Angkasa Abadi di Bandara Udara Sultan Muhammad Kaharudin Sumbawa. Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi, 1(3), 164-171.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2019). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, 16(2).
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tata Nalangan Kebandarudaraan Nasional.
- Kurniawan, Fahrizal Satrio Adi. 2021. Kesiapan Petugas Ramp Handling Dalam Upaya Meningkatkan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

- Maharani, N. C., & Sutarwati, S. (2023). Upaya Meningkatkan Pelayanan Untuk Mencapai On Time Performance Pada Petugas Check-In Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno. *Ground Handling Dirgantara*, 5(01), 108-115.
- Muhammad. 2022. Peran Petugas Ramp Handling Dalam Mencapai Ground Time pada Maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahudin. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Nastiti, Hanggita. 2021. Analisis Kinerja Ramp Handling Dalam Mencapai Ground Time Pesawat A320-214 Maskapai Citilink pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Adi Soemarmo. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Nisa, Yuana Izzatin. 2022. Peranan Unit Ramp Dispatcher PT. Gapura Angkasa Dalam Menunjang Ketepatan Waktu Penerbangan (On Time Performance) Pada Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara Internasiona Soekarno Hatta Tahun 2022. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Soemohadiwidjoyo, Arini T. (2017). *Key Performance Untuk Perusahaan Jasa*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supriyadi., Hernawan. M. Arif., Sinta. Dwi. Putri. 2018. Ketersediaan Ground Support Equipment dan Kinerja Operator Ramp Service di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 4(2), 237-248.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Pemerintah Pusat. Jakarta.
- Wastuti, dkk. 2020. Managing uncertainty at airports ground handling.
- Yuliyanti, Silviana. 2022. Peran Unit Ramp Handling PT. Gapura Angkasa Terhadap Tercapainya Ground Time di Bandar Udara Adi Soemarmo. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- <https://www.ptjas.co.id/about-us/who-we-are/>
- <https://www.transnusa.co.id/id/about>