

# ANALISIS PENGARUH KINERJA RAMP DISPATCHER GAPURA ANGKASA PADA SAAT AIRCRAFT HANDLING PESAWAT AIRBUS A320 MASKAPAI AIR ASIA TERHADAP ON TIME PERFORMANCE DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

<sup>1</sup>Syifa Fauziah, <sup>2</sup>Mohammad Gilang Ramadhan

<sup>1,2</sup>*Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*

## Abstrak

Beberapa kurun waktu terakhir, tanah air diselimuti kabar baik dengan menurunnya kasus covid-19, hal ini membuat pembatasan lebih di longgarkan salah satunya yaitu penggunaan transportasi udara. Dunia penerbangan mempunyai beberapa faktor yang menjadi standar kualitas untuk perusahaan yang berfokus pada industri jasa transportasi udara. Salah satunya adalah On time performance (OTP) yang dilakukan petugas Ramp Dispatcher sebagai koridinator saat block on (pesawat yang telah landing) hingga pesawat block off (pesawat yang telah siap untuk terbang). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kinerja Ramp Dispatcher terhadap keberhasilan mereka mencapai OTP walau kedatangan pesawat Air Asia tidak sesuai dengan S.T.A (schedule time Arrival). Penelitian ini menggunakan metode mixed methods, yaitu metode yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif. Pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner yang diolah di SPSS, sedangkan pendekatan kualitatif mengandalkan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menjelaskan pengaruh setiap variabel dan indikator pada pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh dari kinerja yang dilakukan petugas Ramp Dispatcher pada saat kegiatan Aircraft Handling maskapai Indonesia air asia terhadap On Time Performance, sehingga hipotesis H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Mengacu pada hasil uji T dari tabel koefisien dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independent X (kinerja ramp dispatcher) terhadap variabel Y (on time performance), dengan hasil perhitungan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mendapatkan nilai sebesar 0,587. dapat diartikan bahwa pengaruh dari variabel independent X terhadap variabel dependen Y sebesar 58,7% dan sisanya 41,3% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas dan kuantitas kinerja. Kemudian bagaimana kinerja ramp dispatcher dapat mempengaruhi on time performance yaitu dengan tiga tahap terdiri dari persiapan pesawat sebelum landing, pelaksanaan di apron, dan penyelesaian akhir saat pesawat airborne.

**Kata kunci:** Aircraft Handling, On Time Performance, Ramp Dispatcher

## Abstract

In the last few deadlines, the homeland has been covered with good news by the decline in Covid-19 cases, this has made reforms more relaxed, one of which is the use of air transportation. The world of aviation has several factors that become quality standards for companies that focus on the air transportation services industry. One of them is the On-time performance (OTP) which is carried out by Ramp Dispatcher officers as coordinators when the block on (aircraft that has landed) until the aircraft is blocked off (aircraft that is ready to fly). The purpose of this study was to analyze the influence of Ramp Dispatchers' performance on their success in achieving OTP even though the arrival of Air Asia aircraft did not match the S.T.A (arrival time schedule). This study used mixed methods, namely research methods that combine quantitative methods and qualitative methods to obtain more comprehensive, valid, reliable, and objective data. The quantitative research approach uses questionnaires processed in SPSS, while the qualitative approach relies on interviews, observation, and documentation to explain the effect of each variable and indicator on the quantitative approach. The results of the study explain that there is an influence from the performance carried out by Ramp Dispatchers during Aircraft Handling activities for Indonesian airlines on On Time Performance, so the hypothesis H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>a</sub> is accepted. Referring to the results of the T test from the coefficient table, it can be seen that there is a significant influence between the variables independent X (ramp dispatcher performance) to variable Y (on time performance), with the results of calculating the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) to get a value of 0.587. it can be interpreted that the effect of the independent variable X on the dependent variable Y is 58.7% and the remaining 41.3% is influenced by other factors outside the research, such as quality and quantity of performance. Then how can the performance of the ramp dispatcher affect the performance of time, namely with three stages consisting of the preparation of the aircraft before landing, implementation on the apron, and final completion when the aircraft flies.

**Keywords:** Aircraft Handling, On Time Performance, Ramp Dispatcher

<sup>1</sup>Email Address: [syifa.fauziah@sttkd.ac.id](mailto:syifa.fauziah@sttkd.ac.id)

Received 21 MArct 2023, Available Online 31 Juli 2023

## PENDAHULUAN

Menurunnya kasus Covid-19 membuat pembatasan lebih dilonggarkan salah satunya yaitu penggunaan transportasi udara. Dengan longgarnya sejumlah pembatasan maka menghasilkan jumlah pertumbuhan penumpang angkutan udara, ungkap *Executive General Manager* Bandara Husein Sastranegara Bandung Cin Asmoro, Pada periode 22 April s.d 13 Mei 2022 Kenaikan ini mencapai sebesar 208% untuk penumpang dan 101% untuk pesawat. Kondisi ini sejalan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang terus berkembang, sehingga pertumbuhan angkutan udara semakin meningkat setiap tahunnya.

Dunia penerbangan mempunyai beberapa faktor yang menjadi standar kualitas untuk perusahaan yang berfokus pada industri jasa transportasi udara. Salah satunya adalah faktor ketepatan waktu yang sangat berpengaruh dalam dunia penerbangan. Dengan meningkatnya jumlah permintaan jasa penerbangan, maka ini memberikan sebuah kesempatan bagi perusahaan penerbangan, sedangkan yang menjadi tantangan adalah semakin tingginya tingkat persaingan diantara perusahaan penerbangan yang telah ada.

PT. Garuda Angkasa adalah salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan maskapai Indonesia Air Asia dalam melaksanakan tugas di bandar udara, bagian-bagian kerja yang telah diatur oleh PT. Garuda Angkasa dalam melaksanakan tugas diantaranya adalah bagian *ground handling*, aktivitas *ground handling* di mulai pada saat pesawat taxi, menuju tempat parkir atau parking stand, engine pesawat dimatikan dan roda pesawat di *chock* atau *block-on*, garbarata atau pax step sudah menempel pada pintu pesawat, dan pintu dibuka atau open the door, saat itu petugas ground sudah mempunyai wewenang untuk mengambil alih pekerjaannya.

Petugas *ramp dispatcher* merupakan koridinator dilapangan mempunyai peran yang sangat penting supaya kegiatan berjalan semestinya, ramp handling merupakan kegiatan koordinasi semua aktivitas yang berlangsung sejak pesawat *block on* (pesawat yang telah landing) sampai pesawat *block off* (pesawat yang telah siap untuk terbang).

Pada saat studi pendahuluan Agustus – September 2022, masih sering terjadinya delay yang di sebabkan oleh *Aircraft rotation, late arrival of aircraft from another flight or previous sector* dengan kode 93 (Rotasi pesawat, keterlambatan kedatangan pesawat dari penerbangan lain atau sektor sebelumnya). Namun pada kenyataannya dilapangan meski kedatangan pesawat tidak sesuai dengan S.T.A (*schedule time Arrival*), tetapi petugas *ramp dispatcher* mampu menyelesaikan kegiatan *aircraft handling* sesuai dengan ketentuan ground time maskapai yaitu selama 25 menit, dan tidak melebihi S.T.D (*schedule time departure*) yang telah ditentukan. Ramp dispatcher harus melakukan kegiatan tersebut sesuai dengan ground time yang sudah ditetapkan, serta diharuskan memiliki kesiagaan persiapan agar tidak terjadi keterlambatan dalam menangani aktivitas ground time. Untuk maskapai Indonesia Air Asia pesawat *Narrow Body* seorang *Ramp Dispatcher* mempunyai ground time 25 menit. Untuk mewujudkan keberhasilan dalam menjalankan tugasnya serta kepuasan pelanggan tercapai, maka seorang *Ramp Dispatcher* harus memiliki performa kinerja yang baik, benar, cepat, dan teliti.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dengan adanya kinerja yang baik maka perusahaan akan mencapai suatu tujuan dan mendapatkan hasil yang efisien untuk menghasilkan keuntungan perusahaan. Sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui Variabel dan indikator apa saja yang mempengaruhi Kinerja Ramp Dispatcher untuk mencapai *On time Performance* (OTP).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. (Mangkunegara, 2017) mengemukakan untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan 4 (aspek) yakni: Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan tugas, dan Tanggung jawab. Harapannya Kinerja atau *performance* dapat menjadi sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang diaplikasikan dalam suatu perencanaan strategis organisasi.

### Ramp Dispatcher

*Ramp dispatcher* di Bandar udara mempunyai tugas untuk mengkoordinir seluruh kegiatan sebelum pesawat siap untuk terbang kembali dari pesawat *block-on* (pesawat parkir di *apron*, mesin dimatikan, dan roda pesawat ditambatkan), hingga *block-off* (pintu pesawat ditutup, mesin pesawat menyala, dan pesawat didorong mundur ke *taxiway*) (Angkasa Pura Airport, 2019). Dalam melakukan tugasnya petugas *ramp dispatcher* berkoordinasi dengan unit-unit yang terkait dalam mendukung perencanaan suatu penerbangan, diantaranya:

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Petugas <i>boarding gate</i>    | 7. GSE ( <i>Ground Support Equipment</i> ) |
| 2. Awak cockpit/ <i>cabin crew</i> | 8. Pertamina ( <i>refuelling</i> )         |
| 3. <i>Load control</i>             | 9. <i>Catring</i>                          |
| 4. Petugas penanganan cargo        | 10. <i>Cleaning service</i>                |
| 5. <i>Loading master</i>           | 11. Porter                                 |
| 6. Teknik                          | 12. Avsec                                  |

### Ground Time

*Ground time* adalah waktu yang ditentukan setiap perusahaan penerbangan selama pesawat berada di darat untuk proses kegiatan penyelesaian kedatangan pesawat dan persiapan keberangkatan pesawat bagi perusahaan penerbangan selama pesawat berada di darat (Lumataw, 2019). *Ground time* adalah batasan waktu saat pesawat berada di landasan pacu atau apron, atau waktu ketika pesawat *block-on* hingga *block-off*. dan setiap maskapai mempunyai *ground time* yang berbeda. Untuk maskapai Indonesia Air Asia mempunyai *ground time* 25 menit, maskapai Citilink mempunyai 30 menit untuk *ground time*, Sedangkan bagi Maskapai Garuda Indonesia *ground time* yang diperkenankan maksimal 45 menit. (Ramadhan, 2020). *Ground time* tersebut hanya berlaku untuk jenis pesawat Airbus A320. Kemudian jika sudah melewati *ground time* tersebut maka pesawat mengalami delay atau keterlambatan penerbangan.

Sedangkan *ground handling* merupakan suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos peralatan pembantu pergerakan pesawat didarat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*arrival*). Secara sederhana, “*Ground Handling*” atau “Tata Operasi Darat” adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di cargo area.

### Ketepatan Waktu (*On Time Performance*)

*On Time Performance* adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan pesawat udara sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. *On Time Performance* ini penting karena suatu pesawat udara memiliki nilai guna saat pesawat tersebut berada di udara. *On Time Performance*

(OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari *On Time Performance* (OTP). *On Time Performance* (OTP) merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN, 2009). Keterlambatan di definisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

### **Ramp Handling**

*Ramp handling* merupakan petugas yang mengawasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas pelayanan darat di tempat parkir area sisi udara (*apron*) pesawat, baik pada waktu pemberangkatan maupun kedatangan (Lumataw, 2019). *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*.

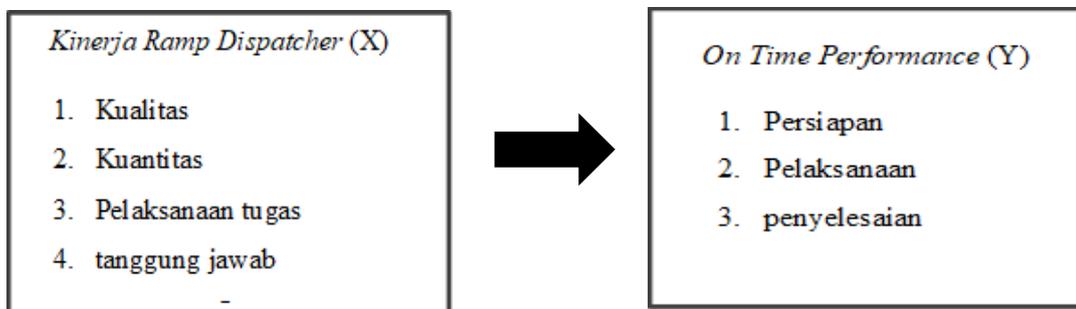
### **Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara**

Menurut UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara merupakan wilayah didarat dan atau perairan yang memiliki batas-batas tertentu dengan berfungsi untuk tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang pesawat udara, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan dan antar moda transportasi, yang ditunjang dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (Husein Sastranegara International Airport) (*IATA*: BDO, *ICAO*: WICC) Adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Jalan Pajajaran Nomor. 156, kelurahan Husen Sastranegara, kecamatan Cicendo, Kota Bandung (ibu Kota provinsi Jawa Barat). (Direktorat jendral perhubungan udara, 2022).

### **Hipotesis**

Pada penelitian ini ada dua variabel, yaitu pertama variabel independen atau variabel bebas dan kedua variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen yaitu kinerja *ramp dispatcher* yang akan mempengaruhi variabel dependen atau *on time performance* dan digambarkan dalam kerangka berfikir berikut ini:



**Gambar 1.** Kerangka berfikir

Melalui pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka hipotesis yang penulis ambil sebagai berikut:

H<sub>0</sub> = Tidak ada pengaruh kinerja *ramp dispatcher* PT. Garuda Angkasa pada saat *aircraft handling* maskapai Indonesia Air Asia terhadap *on time performance* di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

H<sub>a</sub> = Ada pengaruh kinerja *ramp dispatcher* PT. Garuda Angkasa pada saat *aircraft handling* maskapai Indonesia Air Asia terhadap *on time performance* di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

## Analisis Deskriptif

Data kualitatif digunakan untuk memastikan tiap indikator baru dalam setiap variabel dapat dijelaskan dengan baik, diperlukan analisis deskriptif untuk mengetahui kecenderungan responden menyikapi bagaimana tiap indikator pada variabel Kompensasi dan Motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan lebih spesifik. Berdasarkan skor skala likert yang digunakan, nilai tertinggi yang diperoleh adalah 5 dan terendah adalah 1, sehingga kategorisasi jawaban menggunakan ketentuan rentang  $(r) = 5,00 - 1,00$  yang dimana skor rata-rata tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah. Jika menggunakan kriteria 5 kotak (*Five Box Method*) atau  $(k) = 5$ . Dan didapatkan Panjang kelas (interval kelas) =  $P = r/k = 4/5 = 0,8$ . Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penilaian responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian seperti tabel 2. Dengan adanya dasar kriteria analisis deskriptif tersebut, rata-rata skor tiap indikator dapat dijadikan sebagai penentu kecenderungan responden terhadap persepsi kinerja *ramp dispatcher* terhadap OTP yang dicapai di lapangan.

**Tabel 2. Pedoman Kategori Rata-rata Skor Penilaian Responden**

Rata-rata skor	Kriteria
1,00 - 1,80	Sangat Rendah/Sangat Buruk
1,81 - 2,60	Rendah/Buruk
2,61 - 3,40	Cukup / Sedang
3,41 - 4,20	Tinggi/Baik
4,21 - 5,00	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber: (Ferdinand, 2014)

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *mixed methods*, Metode penelitian kombinasi adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif. (Sugiyono, 2019)

### Jenis Data

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa penumpukan data kuesioner, wawancara, pendapat individu, atau kelompok maupun hasil. Sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumentasi. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup yaitu pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan dan disertai jawabannya, sehingga responden cukup untuk memilih jawabannya. Bentuk pilihan berupa skala likert dengan 5 pilihan. Responden kuesioner merupakan petugas *ramp dispatcher* serta petugas lain yang bekerjasama dengan *ramp dispatcher* PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Dimana kuesioner berhasil diisi oleh 30 Responden.

Untuk mendesain pertanyaan/ pernyataan kuesioner, diperlukan penyesuaian antara indikator tiap variabel dengan kegiatan subjek penelitian yang diteliti. Menurut (Sujarweni, 2018), Definisi

operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2018) merupakan nilai yang ditentukan dari suatu penelitian yang mempunyai kegiatan atau objek dengan variasi tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**Tabel 3. Indikator Kuesioner**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	<b>Kinerja Ramp dispatcher (X)</b>	Penggambaran mengenai pencapaian pelaksanaan kegiatan kinerja Ramp Dispatcher.	1. Kesiapan petugas <i>Ramp Dispatcher</i> sebelum tingkat kegiatan <i>Aircraft Handling</i> . 2. Kesiapan komponen penunjang kegiatan <i>Aircraft Handling</i> . 3. Mampu berkomunikasi dengan petugas lain dalam melakukan persiapan <i>Aircraft Handling</i> . 4. Bekerja secara teliti dan tepat dalam melakukan kegiatan <i>Ramp Dispatcher</i> .
2.	<b>On Time Performance (Y)</b>	Penggambaran keadaan ketika keberangkatan waktu kedatangan pesawat udara dengan yang ditetapkan.	1. Kordinasi yang baik dengan petugas lain dalam waktu persiapan. 2. <i>Ground Time</i> sesuai ketentuan. 3. Mampu bekerjasama dengan unit lain. 4. Mampu melaporkan semua kegiatan kepada seluruh pihak terkait. 5. Mampu menyelesaikan kegiatan dengan teliti dan tepat.

Sumber: Hasil pengolahan data

## 2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur kepada 2 orang petugas *Ramp Dispatcher* dan 1 orang *flight operation officer (FOO)*.

## 3. Observasi

Teknik observasi yang digunakan dengan pengamatan langsung dilapangan dengan cara melihat langsung dari dekat objek penelitian, mulai dari tahap Persiapan, Pelaksanaan, hingga Penyelesaian untuk mendapatkan keabsahan data dan analisis deskriptif lebih mendalam di tiap indikator variabel kuesioner.

## 4. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen, arsip, dan catatan juga digunakan sebagai upaya dalam uji keabsahan data dan analisis deskriptif.

## 5. Pengolahan Data

Pengolahan data kuesioner secara kuantitatif terdiri dari Uji Instrumen (Uji Validitas & Realibilitas), Analisis Deskriptif (Ferdinand, 2014), Analisis Regresi Linear sederhana, dan Uji Hipotesis (Uji T & Koefisien Determinasi). Sedangkan pengolahan data kualitatif melalui tahap: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Pada Langkah terakhir penarikan kesimpulan, diusahakan untuk mencari atau memahami makna dari keteraturan pola-pola, kejelasan, alur sebab akibat atau proposisi dari tiap variabel dan indikator antara Kinerja Ramp Dispatcher dan On time performance.

**Hasil dan Pembahasan**

**Pengujian instrumen**

1. Uji Instrumen Kuantitatif

Pengujian data kuantitatif mendapatkan validitas dan realibilitas dari kedua variabel. Berdasarkan hasil uji validitas, semua variable dan indikator tergolong valid karena nilai signifikansi semua indikator cenderung <0,05. Sedangkan uji realibilitas secara menyeluruh memiliki tingkat realibilitas yang sangat tinggi dengan total nilai Cronbach's Alpha 0,935.

**Tabel 4.** Profil Responden Data Kuantitatif

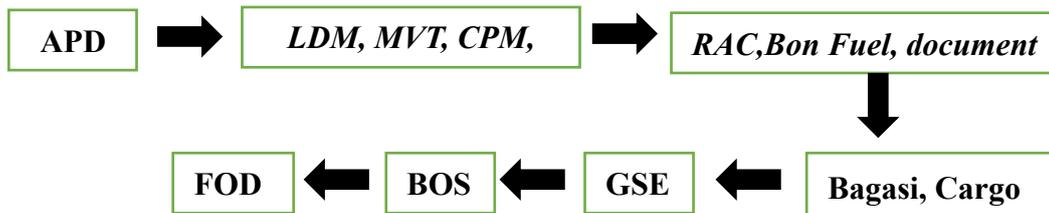
Jabatan Responden	Jumlah	Persentase
<i>Ramp Dispatcher</i>	4	13,4%
<i>Load Control</i>	2	6,6%
<i>Load Master</i>	2	6,6%
<i>Flight Opration Officer (FOO)</i>	2	6,6%
<i>Avces</i>	5	16,7%
<i>Ground Support Equipment (GSE)</i>	5	16,7%
<i>Pasassi</i>	7	23,4%
<i>Lost And Found</i>	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Hasil pengolahan data

2. Uji Keabsahan Data Kualitatif

Pernyataan yang di bagikan kepada 30 orang responden bisa dikatakan *reliable* jika jawaban seorang responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Oleh sebab itu, selain memastikan validitas dan realibilitas secara kuantitatif, uji keabsahan data juga dapat di lakukan secara kualitatif salah satunya adalah *credibility*. Teknik tersebut dilaksanakan dengan menggunakan cara triangulasi sumber, dengan mengecek data yang didapatkan dari berbagai narasumber. Pada penelitian ini dilakukan wawancara secara langsung dengan memberikan 10 pertanyaan kepada *ramp dispatcher*, dan *flight operation officer (FOO)*. Hasil wawancara tersebut cenderung menjelaskan optimasi kinerja *Ramp Dispatcher* untuk mencapai OTP, meskipun terdapat kendala tertentu diluar kontrol petugas.

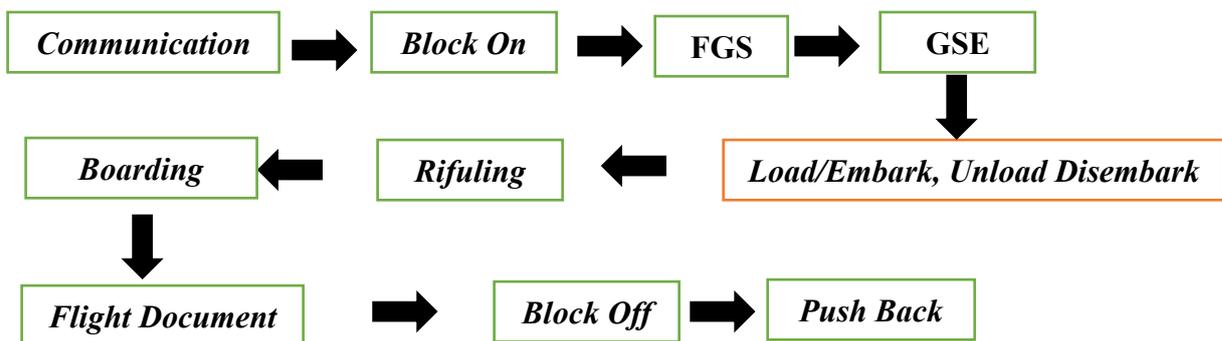
Selain itu didapat juga hasil observasi langsung dilapangan dengan menggunakan *Standar Operation Prosedur (SOP)* yang berlaku di bandar udara sebagai dasar penilaian. Hasil observasi secara umum terdiri dari proses Persiapan (Gambar 2), Pelaksanaan (Gambar 3), dan Penyelesaian (Gambar 4) didapatkan semuanya terlaksana dan menurut narasumber sudah maksimal. Walaupun pada bulan Agustus 2022 *On Time Performance* Maskapai Air Asia Bandar Udara Bandung tercapai baru 49%. Hal ini terjadi karena banyak faktor yang mempengaruhi kinerja *ramp dispatcher* untuk mencapai target OTP, contohnya yaitu banyaknya jumlah penumpang bagasi, maupun cargo, dengan *ground time* yang sedikit untuk air asia yaitu 25 menit.



**Gambar 2.** Aktivitas sebelum pesawat *landing/mendarat*.  
(Sumber: Hasil Pengolahan Data)

Pada saat persiapan, petugas Menggunakan alat pelindung diri sesuai dengan resiko kerja, diantaranya yaitu: Pass bandara (ID Card), *Safety vest*, *Earplug*, *Safety shoes*, Jas hujan (jika terjadi hujan), Kacamata hitam, dan HT (*handy talky*). Kemudian mengumpulkan dan melakukan pemeriksaan pesan masuk dari Bandara *origin* tentang (LDM, CPM, CLI, MVT) dan melakukan pemeriksaan terhadap posisi muatan yang akan diturunkan. Menyiapkan *form/document* penerbangan (*Ramp activity check list*, *Bon fuel*, *Manifest cargo*, *Document* karantina (jika ada muatan khusus *live animal*, hewan/tumbuhan, *human remain*), *Noto/ notification to captain* (pemberitahuan mengenai adanya muatan khusus), dan LDM (*load distribution message*).

Melakukan pemeriksaan muatan bagasi, kargo dan muatan surat. Pemeriksaan *serviceability* dan *avaibility* GSE dalam keadaan siaga untuk beroperasi. Pemeriksaan untuk ketersediaan ULD (Unit Layanan Disabilitas). Setelah Petugas *ramp dispatcher* mengetahui posisi *parking stand* yang akan digunakan, petugas melakukan komunikasi *ground to air*. Tidak lupa juga melakukan BOS (*briefing On The spot*) minimal 15 menit sebelum pesawat *landing*. Pemeriksaan terus berlanjut ke kesiapan petugas penanganan tenaga kerja dan harus siap siaga pada posisinya dan memberikan pengarah singkat sesuai dengan uraian tugasnya. Sambil melakukan FOD (*Foreign Object Debris*) di area *parking stand*, dan Pemeriksaan kesiapan petugas *marshalling* dan *wing man*.



**Gambar 3.** Aktivitas *aircraft handling* pada saat pesawat berada di *ramp area/parking stand*.  
(Sumber: Hasil Pengolahan Data)

Pada saat Pelaksanaan, Petugas berkoordinasi dengan *marshaller* untuk proses *parking*. *Ramp To Deck Communication*, petugas *ramp dispatcher* melakukan komunikasi dengan awak *cockpit*. Memastikan *wheel chocks* berada pada posisi yang benar (*block on*). Melakukan pemasangan alat GSE (*ground support equipment*) GPU (*ground power unit*) jika di perlukan dan pesawat *request* untuk FGS (*full ground support*). *Engine off* atau mesin pesawat dimatikan. Pemasangan *safety cone* di area berbahaya di sekitar pesawat. *Ramp dispatcher* mengintruksikan untuk Penempatan GSE (*ground support equipment*) yaitu *pax stap*, dan *belt loader*. Cek keamanan disekitar pesawat, ketika sudah di rasa aman kemudian memberi kode kepada *cabin crew* untuk membuka pintu pesawat. Pengambilan *document* dari *cabin crew* (*Load Sheet*, LDM, DLL). Memonitoring turunnya penumpang. Memonitoring *Loading/Embarking and Unloading/Disembarking* bagasi dan kargo.

Petugas *ramp diaptcher* masuk kedalam pesawat memeriksa dan melakukan pembersihan pada *cabin* dan *cookpit*. Melakukan koordinasi dengan petugas teknik untuk mengetahui kondisi pesawat. Saat *Refuling* atau pengisian bahan bakar pesawat oleh pihak pertamina, melakukan pemeriksaan pemeliharaan pesawat yang dilakukan oleh petugas teknik. Pengarahan *cockpit crew* dan *cabin crew* jika terjadi penggantian *crew*. Berkoordinasi dengan petugas *load control* untuk pembuatan *load sheet* Memastikan kondisi pesawat dalam keadaan siap terbang berkoordinasi dengan petugas teknik. Menyampaikan kepada *captain* dan *cabin crew* bahwa sudah siap untuk *boarding*.

Ramp dispatcher melakukan *call boarding* kepada petugas *boarding gate* untuk menginformasikan penumpang sudah diperbolehkan untuk menaiki pesawat. Menyerahkan *flight document* kepada *captain* (*load sheet, ramp check list, notoc jika ada, bon fuel*) kemudian ditanda tangani oleh PIC (*pilot in command*). Berkoordinasi dengan FSM (*flight service manager*) atau FA (*flight attendant*) bahwa *document load sheet, APB (actual passenger on board), PIS (passenger information sheet)*. Menginformasikan kepada semua pihak terkait jika terjadinya penyimpangan contohnya jika ada penumpang yang tertinggal di ruang tunggu. Melakukan pemeriksaan dan melengkapi untuk *flight document* seperti, *load sheet, informasi cuaca, metar, tafor, document cargo*, dan jika ada *notoc* beserta *notam*. Penutupan pintu pesawat atau *door close*. Mengintruksikan peralatan GSE (*ground support equipment*) untuk keluar dari area *parking stand* dan *Block off*. Pesawat *push back* atau bergerak dengan *engine*. Terakhir mengucapkan selamat terbang dengan tangan melambai kepada *captain* atau *pilot*.



Gambar 4. Aktivitas setelah pesawat *take off* atau berangkat.  
(Sumber: Hasil Pengolahan Data)

Pada saat penyelesaian, petugas memastikan area *parking stand* dalam keadaan *clear*. Mengisi dokumen, evaluasi, dan melaporkan kepada pihak terkait jika terjadi penerbangan *delay* dengan menentukan *delay code* dan melaporkan semua dokumen penerbangan.

**Analisis Deskripsi**

Tabel 3. Hasil Analisis Deskripsi

Variabel X (Kinerja Ramp Dispatcher)			
Indikator	Sub Indikator	Skor Rata-rata	Kriteria
Kesiapan petugas <i>Ramp Dispatcher</i> sebelum kegiatan <i>Aircraft Handling</i>	P1	4,3	Sangat Baik
	P2	4,5	Sangat Baik
	P3	4,3	Sangat Baik
Kesiapan komponen penunjang kegiatan <i>Aircraft Handling</i>	P4	4,6	Sangat Baik
	P5	4,5	Sangat Baik
	P6	4,4	Sangat Baik
Mampu berkomunikasi dengan petugas lain dalam melakukan persiapan kegiatan <i>Aircraft Handling</i>	P7	4,6	Sangat Baik
	P8	4,5	Sangat Baik
	P9	4,4	Sangat Baik
Bekerja secara teliti dan tepat dalam melakukan kegiatan <i>Aircraft Handling</i>	P10	4,7	Sangat Baik
Variabel Y ( <i>On Time Performance</i> )			
Indikator	Sub Indikator	Skor Rata-rata	Kriteria
Kordinasi yang baik dengan petugas lain dalam persiapan <i>Ground Time</i> sesuai ketentuan	P1	4,5	Sangat Baik
	P2	4,8	Sangat Baik
	P3	4,3	Sangat Baik
Mampu melaporkan semua kegiatan kepada seluruh pihak terkait	P4	4,5	Sangat Baik
	P5	4,3	Sangat Baik
	P6	4,4	Sangat Baik
	P7	4,6	Sangat Baik
	P8	4,5	Sangat Baik

Variabel X (Kinerja Ramp Dispatcher)			
Indikator	Sub Indikator	Skor Rata-rata	Kriteria
Mampu menyelesaikan kegiatan dengan teliti dan tepat	P9	4,4	Sangat Baik
	P10	4,4	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji T

Berdasarkan hasil analisis data dan Mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji T hasil dari tabel koefisien dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independent X (kinerja ramp dispatcher) terhadap variabel Y (on time performance). Hal ini didukung dengan pembuktian dari hasil pengujian uji T yang menunjukkan nilai Thitung sebesar 6,312 dan dibandingkan dengan ttabel yaitu 0,374. Pada taraf signifikansi 0,05. Maka hal ini menunjukkan H0 ditolak dan Ha diterima, dengan kata lain kinerja yang dilakukan oleh petugas *Ramp Dispatcher* pada saat kegiatan *Aircraft Handling* maskapai Indonesia Air Asia berpengaruh terhadap *On Time Performance*.

### 2. Uji Regresi Linier Sederhana dan Koefisien Determinasi

Dari hasil pengujian uji regresi linier sederhana pada tabel *correlations* menunjukkan hasil bahwa dari responden yang berjumlah 30 orang mendapatkan nilai korelasi sebesar 0,766. Dari hasil tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara variabel X (*kinerja ramp dispatcher*) terhadap variabel Y (*on time performance*) yang ditunjukkan oleh nilai korelasi sebesar 0,766. Dari output memperoleh hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,587 menunjukkan bahwa pengaruh dari variabel bebas X (*Kinerja Ramp Dispatcher*) terhadap variabel terikat Y (*On Time Performance*) yaitu sebesar 58,7%.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian pengolahan data diatas, terdapat pengaruh dari kinerja yang dilakukan petugas *Ramp Dispatcher* pada saat kegiatan *Aircraft Handling* maskapai Indonesia air asia terhadap *On Time Performance* di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi statistic IBM SPSS STATISTICS 24 pada pengujian regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai sebesar 0,766 dengan menggunakan nilai interpretasi nilai r adalah  $> 0,5 - 0,78 =$  korelasi kuat, hal ini berarti bahwa hipotesis H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga menunjukkan hasil bahwa pencapaian *On Time Performance* maskpai Indonesia Air Asia dipengaruhi oleh kinerja yang dilakukan petugas *Ramp Dispatcher* pada saat kegiatan *Aircraft Handling* mulai dari *Block On* sampai *Block Off*.

Dari hasil pengujian uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi mendapatkan nilai R sebesar 0.766 dengan hasil perhitungan koefisien determinasi (R2) mendapatkan nilai sebesar 58,7%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh dari variabel independen X terhadap variabel dependen Y sebesar 58,7% dan selebihnya 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini dan juga dipengaruhi oleh ketepatan desain kuesioner berdasarkan teori tiap variabel yang digunakan.

Walaupun Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor tiap indikator dan variabel kuesioner masuk kriteria sangat tinggi. Hal ini baru menjelaskan kecenderungan responden terhadap persepsi kinerja *ramp dispatcher* mempengaruhi *on time performance* sangat baik. Terlihat dari hasil analisis data kualitatif, dimana kinerja *ramp dispatcher* pada saat *aircraft handling* maskapai Indonesia Air Asia dapat mempengaruhi *on time performance* menurut pendapat narasumber petugas

*ramp dispatcher*, bahwa upaya yang dilakukan oleh petugas *ramp dispatcher* dalam mencapai *ground time* Maskapai Indonesia Air Asia yaitu dengan melakukan penanganan yang tepat mulai dari Persiapan (*Preparation*), Pelaksanaan, Penyelesaian (*Clearing*) serta selalu menyesuaikan dinamika waktu *handling* dengan RAC (*Ramp Activity Check List*), mempercepat pekerjaan, segera mengambil tindakan, dan mencari alternatif lain untuk menyelesaikan permasalahan/ kendala yang terjadi.

Oleh sebab itu, belum tentu nilai Koefisien Determinasi tersebut menunjukkan pengaruh kinerja Ramp Dispatcher hanya sebesar 58,7%. Tetapi nilai tersebut lebih menunjukkan keandalan dari instrumen penelitian yang didesain. Terlihat indikator variabel kinerja (X) yang digunakan untuk desain kuesioner penelitian ini belum lengkap. Indikator kualitas dan kuantitas masih terlalu bias dan belum merepresentasikan dengan jelas kinerja yang dimaksud teori Mangkunegara. Sehingga sisa 41,3% tersebut dapat dianggap belum termasuk indikator Kualitas, Kuantitas, dan faktor lain yang mempengaruhi kinerja *Ramp Dispatcher* terhadap OTP.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian yaitu memberikan hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan hasil data yang positif menunjukkan dari kinerja (Indikator Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab) yang dilakukan petugas *ramp dispatcher* pada saat kegiatan *aircraft handling* maskapai Indonesia air asia dapat mempengaruhi *on time performance*.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan hasil bahwa besar dari pengaruh variabel X (*kinerja ramp dispatcher*) terhadap variabel Y (*on time performance*) menunjukkan hasil yang kuat dengan memperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0.766 dengan hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendapatkan nilai sebesar 58,7%. berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh dari variabel independent X terhadap variabel dependen Y sebesar 58,7% dan selebihnya 41,3% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti bahas dalam penelitian ini, termasuk indikator Kualitas dan Kuantitas pada Variabel Kinerja yang belum sepenuhnya dapat direpresentasikan di instrumen penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian bagaimana kinerja *ramp dispatcher* dapat mempengaruhi *on time performance* yaitu dengan tiga tahap terdiri dari persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian akhir. Pada tahap persiapan petugas *ramp dispatcher* melakukan persiapan pada saat pesawat belum landing. Pada tahap pelaksanaan petugas *ramp dispatcher* melakukan pelaksanaan penanganan sesuai dengan SOP pada saat pesawat sudah berada di area apron sedangkan pada tahap penyelesaian akhir petugas yang melakukan penyelesaian akhir pada saat pesawat sudah *airborne*.

## SARAN

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembahasan pada penelitian ini, namun adapun saran dari peneliti ini adalah untuk kepentingan pengembangan penulisan pada penelitian selanjutnya. Adapun saran untuk petugas *ramp dispatcher* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang tinggi pada saat kegiatan *aircraft handling*, diharapkan selalu mempertahankan capaian kinerja saat ini dan lebih meningkatkan *self awareness* dalam manajemen kesiapsiagaan saat kegiatan *aircraft handling*.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan meneliti tentang kinerja petugas *ramp dispatcher* dengan indikator yang lebih lengkap, atau mencoba teori variabel kinerja yang berbeda. Selain itu diharapkan untuk menambah variabel lain di luar dari penelitian ini yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan *aircraft handling* untuk mencapai OTP. Metode penelitian mix method seperti penelitian ini juga diharapkan dilanjutkan untuk mendapatkan data yang lebih luas, agar analisis yang dilakukan

peneliti selanjutnya lebih mendalam, tepat sasaran, dan andal walau dengan sampel untuk subjek dan objek penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Angkasa Pura Airport. (2019). *Ramp Dispatcher*. [https://web.facebook.com/angkasapura.airports/photos/ramp-dispatcher-di-bandara-mempunyai-tugas-untuk-mengkoordinir-seluruh-kegiatan-/1164828243721553/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/angkasapura.airports/photos/ramp-dispatcher-di-bandara-mempunyai-tugas-untuk-mengkoordinir-seluruh-kegiatan-/1164828243721553/?_rdc=1&_rdr)
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lumataw, A. (2019). *Tata Operasi Darat (Ground Handling)*. *Modul mata kuliah*.
- Mangkunegara, P. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja RosdaKary.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN, (2009).
- Ramadhan, K. H. (2020). *ANALISIS KINERJA PETUGAS RAMP HANDLING DALAM MENCAPAI GROUND TIME PESAWAT B737-300 MASKAPAI TRIGANA AIR DI BANDARA SENTANI JAYAPURA* [SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA]. <https://digilib.sttkd.ac.id/1092/>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed). Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.