

PELAYANAN PESAWAT DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh : Ir. Ismail Najamuddin *)

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan* dan dijabarkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP./138/VI/1999 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara*, keberadaan perusahaan penyedia jasa *ground handling*, diwajibkan memiliki atau menguasai sarana sesuai dengan bidang usaha dan mempunyai kelayakan operasi, serta memiliki personil dan/atau organisasi yang bersertifikat dan masih berlaku. Namun kenyataan masih terdapat beberapa perusahaan *ground handling* dalam pelaksanaan pelayanan jasa *ground handling* tidak sesuai dengan peraturan dan standar peralatan serta sistem operasi prosedur (SOP) yang berlaku.

Perusahaan *ground handling* yang beroperasi di Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang berjumlah 3 perusahaan *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa menangani pelayanan *ground handling* terlengkap sebanyak 8 komponen, PT. Prathita Titian Nusantara (PTN) menangani 6 komponen pelayanan dan CV. Buana Adhi Karya (BAK) melayani 5 komponen pelayanan, sedang kan komponen yang lain dengan alasan efisiensi telah ditangani langsung oleh pihak operator penerbangan. Sedangkan perusahaan penerbangan yang menggunakan pelayanan *ground handling* adalah PT. Garuda Indonesia, PT. Lion Air, dan PT. Adam Air.

Kata kunci : *Pelayanan, Ground Handling, Bandara SM. Badaruddin II.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan *ground handling* di Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang adalah merupakan kegiatan pelayanan pesawat, penumpang dan barang di apron meliputi seluruh pelayanan yang dibutuhkan untuk menyambut kedatangan pesawat udara beserta penurunan muatannya, dan/atau mempersiapkan pesawat udara dan muatannya untuk keberangkatan menuju tujuan selanjutnya dan pelaksanaannya diserahkan kepada pihak perusahaan *ground handling* yang mempunyai sumber daya cukup memadai seperti fasilitas, peralatan dan skill para petugas karena perusahaan penerbangan tidak dapat menangani sendiri pelaksanaan jasa *ground handling* karena memiliki keterbatasan peralatan. Seiring dengan beroperasinya Bandara SM. Badaruddin II Palembang yang baru mempunyai tingkat kelengkapan sarana/prasarana penunjang yang cukup strategis, maka perlu suatu acuan standar pelayanan yang dapat disepakati terutama antara perusahaan penerbangan, perusahaan *ground handling* dan penyelenggara bandara dalam upaya optimalisasi pelayanan *ground handling* ditinjau dari segi ketepatan waktu dan kualitas pelayanan yang baik.

Perkembangan pergerakan pesawat udara, penumpang, bagasi dan kargo baik domestik maupun internasional di Bandara SM. Badaruddin II. Palembang setiap tahun mengalami peningkatan, di mana pergerakan pesawat udara pada tahun 2003 sebesar 47.381 pergerakan pesawat mengalami peningkatan pada tahun 2005 sebesar 63.229 pergerakan dan pergerakan penumpang pada tahun 2003 sebesar 4.542.626 penumpang meningkat tahun 2005 sebesar 6.517.242 penumpang. Sedangkan perkembangan total bagasi baik domestik dan internasional di bandar udara pada tahun 2003 sebesar 59.179 ton menjadi 84.366 ton pada tahun 2005 dan untuk total pergerakan kargo tahun 2003 sebesar 53.473 ton meningkat tahun 2005 menjadi 57.050 ton. Pesatnya pertumbuhan pergerakan pesawat udara tersebut secara signifikan menyebabkan makin padatnya pergerakan pesawat di bandar udara, sehingga memerlukan penanganan *ground time* yang efektif.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan* dan dijabarkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP./138/VI/1999 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara*, keberadaan perusahaan penyedia jasa *ground handling* ini, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan, maupun Badan Hukum Indonesia atau perorangan atas persetujuan dari penyelenggara bandar udara setempat, diwajibkan memiliki atau menguasai sarana sesuai dengan bidang usaha dan mempunyai kelayakan operasi, serta memiliki personil dan/atau organisasi yang bersertifikat dan masih berlaku untuk kegiatan penunjang bandar udara.

Melihat kondisi yang ada, sehingga dipandang perlu dilakukan suatu pengkajian tentang pelayanan jasa *ground handling* terhadap pesawat udara ditinjau dari aspek kegiatan pelayanan dan peralatan yang digunakan, sehingga pelaksanaan pelayanan *ground handling* dapat optimal dalam upaya mendukung keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

B. Perumusan Masalah

Apakah ada kesenjangan pelaksanaan pelayanan *ground handling* di Bandar Udara SM. Badaruddin II Palembang.

C. Maksud Dan Tujuan

Maksud kajian adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan *ground handling* yang dilakukan oleh perusahaan jasa *ground handling* di Bandar udara SM. Badaruddin II.

Tujuan kajian adalah memberikan rekomendasi kepada pimpinan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan jasa *ground handling* terkait dengan peralatan, sistem prosedur dan sumber daya manusia yang dimiliki, agar terselenggara kegiatan penerbangan yang aman, selamat, nyaman, dan tepat.

GAMBARAN UMUM

A. Kondisi Bandara SM. Badaruddin II

Sejak diresmikan Presiden RI pada tanggal 27 September 2005 telah beroperasinya bandara baru Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang merupakan bandar udara BUMN yang salah satunya dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Dan berdasarkan standar ICAO Bandara SM. Badaruddin II saat ini menjadi bandar udara internasional. yang terletak 12

km barat laut kota Palembang dan untuk memudahkan penggunaan jasanya untuk dapat masuk ke areal bandara, telah disiapkan akses jalan sebanyak 4 jalur sepanjang 800 m, serta bandar udara telah dilengkapi areal parkir kendaraan seluas 14.000 m² dengan kapasitas 400 kendaraan mobil. Sedangkan fasilitas peralatan yang dimiliki saat ini antara lain fasilitas komputerisasi yang meliputi; fasilitas sistem pemrosesan data radar, sistem pemrosesan data penerbangan, sistem otomisasi berita penerbangan, sistem monitoring dan pengendalian peralatan yang digunakan (untuk; sistem radio, sistem otomisasi berita penerbangan, sistem informasi terpadu, sistem display informasi penerbangan, sistem monitoring dan pengendalian peralatan, sistem otomisasi *check in multi akses*, dan sistem komunikasi darat terpadu serta kondisi bandara dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. Spesifikasi Bandara

Bandara	: Internasional SM. Badaruddin II _ Palembang
Klasifikasi Bandara	: Kelas I (satu)
Kemampuan melayani Pesawat	: Boeing 767/Air Bus A 300 – B/4
Koordinat/elevasi	: 02.54 LS dan 104.42 BT/13.428 (MSL)
Pelayanan LLU	: RADAR SERVICE
Luas Bandara	: 276 Ha
Jam Operasi	: 06.00 WIB s.d 21.00 WIB
Panjang Landasan/Arah/PCN	: 2.500 M/Barat-Timur 11-29 /68 F/C/X/T
Strip	: 2.620 x 300
Taxiway	: Luas: 104.460 M2 PCN: 68 F/C/X/T
Apron	: Luas: 54.530 M2 PCN: 68 F/C/X/T
Kapasitas	
▪ <i>Wide Body Aircraft</i> (B-767 / A-300/ sejenis)	= 3 buah
▪ <i>Medium Body Aircraft</i> (B-737 / MD-82 / sejenis)	= 2 buah
▪ <i>Narrow Body Aircraft</i> (F-50 / sejenis)	= 2 buah

Terminal Internasional	: Luas	: 423,36 M2
	Kapasitas	: 24.000 pax pertahun
Terminal Domestik	: Luas	: 13.000 M2
	Kapasitas	: 1.500.000 pax/tahun
Ruang Tunggu Penumpang	: Luas	: 793,80 M2
	Kapasitas	: 976.000 pax pertahun
Terminal Kargo	: Luas	: 2.020 M2
Telekomunikasi penerbangan	: Kelas I	
Navigasi Udara	: Kelas I	

2. Fasilitas Penunjang Kegiatan *Ground Handling*

Berdasarkan Bab VII Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*, antara lain dinyatakan bahwa dalam penyelenggaraan bandar udara umum, Badan Usaha *Kebandarudaraan* dapat mengikutsertakan pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota dan badan hukum Indonesia lainnya melalui kerja sama dengan

tetap memperhatikan kepentingan umum dan saling menguntungkan. Kerja sama tersebut diantaranya dapat dilakukan untuk kegiatan penyediaan, perusahaan dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara.

Fasilitas bandar udara pada sisi udara yang disediakan oleh pengelola bandar udara dan bukan yang disediakan oleh jasa perusahaan *ground handling* seperti *Aviobridge* (garbarata), lokasi tempat penyimpanan peralatan, lokasi tempat *hydrant pump*, lokasi tempat *fuel*, lokasi tempat penyimpanan kendaraan dan lain-lain.

B. Perkembangan Angkutan Udara Bandara SM. Badaruddin II

1. Rute dan Perusahaan Penerbangan

Sejak berlakunya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2001 yang telah direvisi dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang *Penyelenggaraan Angkutan Udara*, sehingga banyak perusahaan penerbangan niaga berjadwal yang baru beroperasi baik secara berjadwal maupun tidak berjadwal khususnya di Bandara SM. Badaruddin II terdapat 12 perusahaan penerbangan melayani 7 rute domestik dan 2 rute internasional dengan jumlah pergerakan sebanyak 27 kali pergerakan pesawat perhari dengan jenis pesawat B.737-200, B.737-300, A-319, A-320, MD-82, F-100 dan F-50. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel -1 : Rute, Perusahaan dan Jenis Pesawat serta Frekuensi Penerbangan Per Hari di Bandara SM. Badaruddin II Tahun 2007

Tujuan	Maskapai	Jenis Pesawat	Jumlah Frekuensi
Jakarta	PT. Garuda Indonesia Airways	B.737-300	5 kali
	PT. Lion Air	MD-82	2 kali
	PT. Wing Air	MD-82	3 kali
	PT. Batavia Air	B.737-200	2 kali
	PT. Sriwijaya Air	B.737-200	3 kali
	PT. Adam Air	B.737-200	3 kali
	PT. Air Asia	B.737-200	1 kali
Halim Pd Kusuma	PT. Pelita Air Service	B.737	
Batam	PT. Merpati Nusantara Airlines	F-100	1 kali
P. Pinang	Sriwijaya Air, Riau Air.	B.737-200	1 kali
	Riau Air	F-50	1 kali
T. Karang	Riau Air	F-50	1 kali
Bengkulu	Riau Air.	F-50	1 kali
Djambi	Riau Air	F-50	1 kali
Singapore	Silk Air	A.319	1 kali
Kuala Lumpur	Air Asia	A.320	1 kali

Sumber: Data lalu lintas bandara SM. Badaruddin II Tahun 2007

2. Perkembangan Pergerakan Pesawat Udara, Penumpang, Bagasi dan Kargo

Perkembangan pergerakan pesawat udara di Bandara SM. Badaruddin II untuk pergerakan datang dan berangkat pesawat domestik pada tahun 2001 sebesar 8.594 pergerakan mengalami peningkatan tahun 2006 sebesar 15.425 pergerakan dan pergerakan penumpang datang berangkat pada tahun 2001 sebesar 475.448 penumpang. Sedangkan perkembangan bagasi diangkut pada tahun 2001 sebesar 4.479.984 ton meningkat tahun 2006 sebesar 13.058.985 ton dan kargo diangkut pada tahun 2001 sebesar 3.502.926 ton mengalami peningkatan tahun 2006 sebesar 6.006.222 ton. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel-2 : Perkembangan pergerakan pesawat, penumpang, bagasi dan kargo Tahun 2001 – 2006

No.	Uraian	Tahun					
		2001	2002	2003	2004	2005	2006
1.	Pergerakan Pesawat						
	• Datang	4.295	4.556	5.498	6.401	6.907	7.720
	• Berangkat	4.299	4.556	5.498	6.396	6.913	7.705
	Total A/C	8.594	9.112	10.996	12.797	13.82	15.425
2.	Penumpang (Pax)						
	• Datang	233072	275220	406622	556239	645966	736743
	• Berangkat	233512	276110	408070	560628	658314	738343
	• Transit	8864	10351	10092	6613	4162	0
	Total Pax	475,448	561,681	824,784	1,123,480	1,308,442	1,475,086
3.	Bagasi (Ton)						
	• Bongkar	2321734	2776270	3835441	5081667	5803408	6412.561
	• Muat	2158250	2844374	3956783	5275848	6069130	6646.424
	Total Bagasi	4,479,984	5,620,644	7,792,224	10,357,515	11,872,538	13,058.985
4.	Kargo (Ton)						
	• Bongkar	2319585	2438713	2824794	4363007	4032514	4517595
	• Muat	1201341	1021292	1119430	1163625	1257948	1488627
	Total Kargo	3,520,926	3,460,005	3,944,224	5,526,632	5,290,462	6,006,222

Sumber : Data Bandara SM.Badaruddin II Th.2006, diolah

C. Perusahaan, Komponen pelayanan, Fasilitas dan SISPRO Ground Handling

1. Perusahaan Jasa Pelayanan Ground Handling

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP./138/VI/1999 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara*, pihak penyedia jasa *ground handling* baik berupa unit pelaksana dari Badan Usaha Kebandarudaraan maupun Badan Hukum Indonesia atau perorangan atas persetujuan dari penyelenggara bandar udara setempat, melalui persetujuan tertulis dan/atau suatu perjanjian atau kesepakatan bersama tentang pelaksanaan usaha kegiatan penunjang bandar

udara yang saling menguntungkan, atau berupa perjanjian dan/atau sewa menyewa dengan penyelenggara bandar udara sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan kegiatan *ground handling* pesawat udara ini baik keseluruhan ataupun sebagian dapat dilakukan sendiri perusahaan penerbangan atau menyerahkannya kepada pihak lain yang mengkhususkan diri bergerak di bidang jasa pelayanan *ground handling* ini.

Perusahaan pelayanan *ground handling* yang beroperasi di Bandara SM. Badaruddin II. Palembang sebanyak 3 perusahaan *ground handling* yang mengkhususkan diri bergerak di bidang jasa pelayanan *ground handling* ini, yaitu PT. Gapura Angkasa, PT. Prathita Titian Nusantara (PTN) dan CV. Buana Adhi Karya. Perusahaan penerbangan (*airlines*) yang beroperasi di bandar udara berhak (bebas) untuk memilih perusahaan jasa pelayanan *ground handling* atau pihak-pihak yang akan mereka gunakan dalam melayani kegiatan *ground handling* pesawatnya.

2. Komponen Jasa Pelayanan Ground Handling

Komponen jasa pelayanan *ground handling* meliputi beberapa aspek kegiatan, antara lain sebagai berikut:

a. RAMP Handling

- 1) *Position Pax Step/Airjety*: menempatkan peralatan untuk memudahkan penumpang memasuki/meninggalkan pesawat udara.
 - a) *Aviobridge*: menggunakan *aviobridge* bagi bandar udara yang memilikinya.
 - b) *Tangga*: menempatkan tangga pada pesawat udara bagi bandar udara yang tidak dilengkapi dengan *aviobridge*.
- 2) *Disembarking/Deplane Pax*: penumpang meninggalkan pesawat udara.
- 3) *Boarding/Board Pax*: penjemputan penumpang dari ruang tunggu ke pesawat udara atau sebaliknya.
- 4) *Cleaning dan Servicing*, membersihkan interior pesawat antara lain:
 - a) *Lavatory Servicing*: membersihkan peturasan dan tempat cuci.
 - b) *Portable Water Servicing and Injection Water Servicing*: menguras air kotor dan membersihkan, serta mengisi air kembali dengan air bersih baik untuk minum maupun untuk mencuci.
 - c) *Galley Cleaning*: membersihkan dapur.
 - d) *Cabin Cleaning*: membersihkan ruang penumpang antara lain, tempat duduk beserta kelengkapannya.
- 5) *Remove Pax Step/Airjetty*
 - a) *Aviobridge*: melepaskan *aviobridge* bagi bandar udara yang memilikinya.
 - b) *Tangga*: melepas tangga dari pesawat bagi bandar udara yang tidak dilengkapi *aviobridge*.
- 6) *FWD Positioning High Loader*: menempatkan peralatan bongkar muat barang pada pintu depan.
- 7) *FWD Door Opening/Closing*: membuka dan menutup pintu depan.
- 8) *FWD Loading*
 - a) *Unloading/loading baggage*: membongkar/memuat bagasi melalui pintu depan.
 - b) *Unloading/loading Cargo*: membongkar/memuat kargo melalui pintu depan.
 - c) *Load Bulk Cargo*: memuat barang dalam bentuk *bulk* melalui pintu depan.

- 9) *Rear Positioning High Loader*: menempatkan peralatan bongkar muat barang pada pintu belakang.
- 10) *Rear Door Opening/Closing*: membuka dan menutup pintu belakang.
- 11) *Rear Loading*
 - a) *Unloading/loading baggage*: membongkar/memuat bagasi melalui pintu belakang.
 - b) *Unloading/loading Cargo*: membongkar/memuat kargo melalui pintu belakang.
 - c) *Load Bulk Cargo*: memuat barang dalam bentuk *bulk* melalui pintu belakang.
- 12) *Lower Deck Unloading/Loading*: membongkar dan memuat barang dari dan ke dek bawah (khusus untuk pesawat udara jenis *wide body*)
- 13) *Positioning Fuel Truck*: menempatkan truk bahan bakar.
- 14) *Refueling*, pengisian bahan bakar untuk :
 - a) 50 PSI
 - b) 35 PSI
- 15) *Positioning Catering Truck*: menempatkan truk makanan.
- 16) *Catering loading*: membongkar peralatan makanan yang telah digunakan dan memuat makanan yang siap disantap.
- 17) *Document onboard*: klarifikasi dokumen keberangkatan dan pendaratan pesawat udara.
- 18) *Start Engines/Push Back*: menghidupkan mesin kemudian pesawat udara didorong ke posisi *taxiway*.

b. Technical Handling

Perawatan teknis pesawat udara yang menyangkut kegiatan:

- 1) *Check AC Serviceable*: memeriksa kondisi *air conditioning* dan memulihkannya pada kondisi semula.
- 2) *Free Flight Check*: memeriksa dan memulihkan kondisi dan kemampuan pesawat udara dengan rincian sebagai berikut:
 - a) *Check Engine/Propeller Compression*: memeriksa mesin dan daya kompresor baling-baling.
 - b) *Check Oil*: memeriksa minyak pelumas.
 - c) *Check Landing Gear*: memeriksa roda pendaratan pesawat udara.
 - d) *Check Wing (Flap&Aileron)*: memeriksa bagian sayap pesawat udara mengenai daya kibasannya dan kelancaran arus angin.
 - e) *Check tail assembly*: memeriksa bagian ekor mengenai struktur daya kerjanya.
- 3) *A/C Release*: klarifikasi pelepasan pesawat udara.
- 4) *A/C Refueling*: klarifikasi persediaan bahan bakar pesawat udara.
- 5) *GSE &Technic Standby*: klarifikasi kesiapan teknis pesawat udara.
- 6) *Engine on*: klarifikasi kesiapan daya kerja mesin.
- 7) *A/C Push Back*: mendorong pesawat udara ke posisi *taxiway*

3. Peralatan Standar Jasa Pelayanan Ground Handling

Sebagai aspek utama dalam mendukung kinerja jasa pelayanan *ground handling*, maka diperlukan seperangkat peralatan yang digunakan untuk pelayanan *ground handling*, dalam jumlah yang memadai dan dalam kondisi siap pakai serta sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan operasional yang ada. Peralatan yang digunakan sebagai pendukung kegiatan *RAMP (RAMP Equipment)*, yaitu:

a. Fasilitas untuk service pesawat udara, antara lain:

- *Ground Power Unit (GPU)*, merupakan peralatan pembangkit tenaga listrik untuk memberikan *supply* tenaga listrik bagi pesawat udara yang membutuhkan.
- *Ground Turbine Compressor*, yaitu peralatan yang digunakan untuk menghidupkan turbin pada mesin pesawat udara.
- *Lavatory Service Truck*, adalah kendaraan yang digunakan untuk menguras dan membersihkan toilet pesawat udara.
- *Catering Service Truck*, yaitu kendaraan yang memberikan pelayanan makanan.
- *Wheel Chock*, merupakan peralatan untuk mengganjal roda pesawat udara.

b. Fasilitas untuk pergerakan pesawat, antara lain:

- *Towing Bar (Tobar)*, yaitu peralatan atau kendaraan yang digunakan untuk menghela dan mendorong pesawat udara ke posisi parkir.
- *Push Back Tractor/Aircraft Towing Tractor*, adalah peralatan atau kendaraan untuk mendorong pesawat udara ke posisi *taxiway*.
- *Fire Extinguisher*, merupakan peralatan untuk memadamkan api kebakaran.
- *Head Set*, adalah alat komunikasi antar teknisi.

c. Fasilitas untuk bongkar muat barang, antara lain:

- *High Left Loader*, merupakan peralatan untuk menaikkan dan menurunkan barang ke dan dari pesawat udara.
- *Conveyor Belt*, adalah peralatan untuk menaikkan dan menurunkan barang yang dilengkapi dengan ban berjalan.
- *Unit Load Device*, merupakan peralatan peti kemas yang digunakan untuk memudahkan pengepakan barang dalam ukuran standar.
- *Joint Container Pallet Loader*, adalah peralatan untuk memindahkan *container*.
- *Pallet Dolly*, yaitu peralatan untuk memindahkan barang pada posisi muat.
- *Cargomatic*, adalah alat untuk mengatur kargo dalam pesawat udara.
- *Carts*, adalah gerobak untuk mengangkut barang.
- *Aircraft Tractor*, yaitu peralatan atau kendaraan untuk memindahkan posisi barang.
- *Forklift Truck for Loading*, merupakan peralatan yang digunakan untuk membantu menaikkan, menurunkan, dan memindahkan barang.

d. Fasilitas pelayanan penumpang, antara lain:

- *Avio Bridge*, merupakan peralatan yang menghubungkan *gate* dari ruang tunggu ke pesawat udara, yang berfungsi untuk lebih memudahkan para penumpang dalam memasuki dan meninggalkan pesawat udara.
- *Pax Step-Propelled Pax Loading Steps*, adalah peralatan tangga yang dipasang pada pintu pesawat udara.
- *Airport Passenger Bus*, yaitu kendaraan bus untuk mengantarkan atau menjemput para penumpang ke/dari pesawat udara.
- *VIP Car*, adalah kendaraan untuk mengantarkan atau menjemput para penumpang VIP ke/dari pesawat udara.

4. Sistim Operasi dan Prosedur Pelayanan *Ground Handling*

Pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* terselenggara melalui suatu tata cara terstruktur dalam sebuah sistim yang terkoordinasi dengan melibatkan seluruh unsur bandar udara yang bekerja serempak. Sistim tercipta berdasarkan pada fungsi dan tugas masing-masing unit kerja terkait. Serangkaian tugas dialokasikan pada masing-masing unit kerja dengan memisahkan sifat kerja unit-unit itu berupa arus informasi bagi unit-unit pengendali dan instruksi kerja bagi unit pelaksana *handling*.

a. *Unit Pengendali Handling*

Unit kerja ini menerima informasi mengenai:

- 1) Jadwal penerbangan, kedatangan/keberangkatan pesawat udara per nomor penerbangan serta tujuan penerbangan dari unit operasi penerbangan bandar udara.
- 2) Lokasi parkir pesawat udara terkait dengan nomor *gate* dari *AMC (Apron Movement Control)* dan *AOC (Apron Operation Centre)*.
- 3) Kebutuhan bahan bakar pesawat udara dari unit operasi pesawat udara.
- 4) Daftar kelengkapan awak pesawat udara dari unit penjadwalan awak pesawat udara.
- 5) Laporan pesanan *catering* dari unit pengelola *catering* yang memperolehnya dari unit penanganan penumpang.
- 6) Jumlah muatan berupa penumpang, barang dan pos dari unit pengendali muatan.
- 7) Laporan kesiapan/kebersihan pesawat udara dari koordinator *RAMP/Apron*.
- 8) Laporan kesiapan fisik/mesin pesawat udara termasuk bahan bakar yang mencukupi dari LSS mekanik.

Unit Pengendali *Handling* bertugas untuk:

- 1) Melaporkan identitas pesawat udara, awak pesawat udara, jumlah muatan serta kebutuhan bahan bakar, kepada unit pengendali muatan.
- 2) Koordinasi dengan unit kerja *RAMP/Apron* dan LMS mekanik tentang kesiapan pesawat.
- 3) Laporan harian kepada manajer.

b. *Unit Pengendali Muatan*

Selain melaporkan jumlah muatan kepada Unit Pengendali *Handling*, unit kerja ini juga bertugas untuk:

- 1) Melaporkan daftar muatan ke gerbang kedatangan.
- 2) Instruksi perubahan kemasan muatan kepada unit pengelola muatan.
- 3) Instruksi bongkar/muat kepada unit kargo.
- 4) Menerima permintaan membuka gerbang dan pintu pesawat udara dari unit *handling* penumpang serta memerintahkan menutup gerbang dan pintu pesawat udara kepada unit *handling* penumpang.

c. *Koordinator RAMP*

Unit kerja ini bertugas untuk :

- 1) Memerintahkan pesawat udara untuk berhenti atau bergerak.
- 2) Melaporkan kesiapan/kebersihan pesawat udara kepada unit pengendali *handling*.

- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan kerja seluruh peralatan berikut petugasnya yang bertanggung jawab.
- 4) Menginstruksikan membersihkan kabin kepada unit pembersih pesawat udara.
- 5) Memerintahkan untuk melakukan *marshalling*, pembangkit listrik, serta pendorong (*push back*) dan penghela (*towing*) pesawat udara kepada unit pertolakan.

d. Mekanik

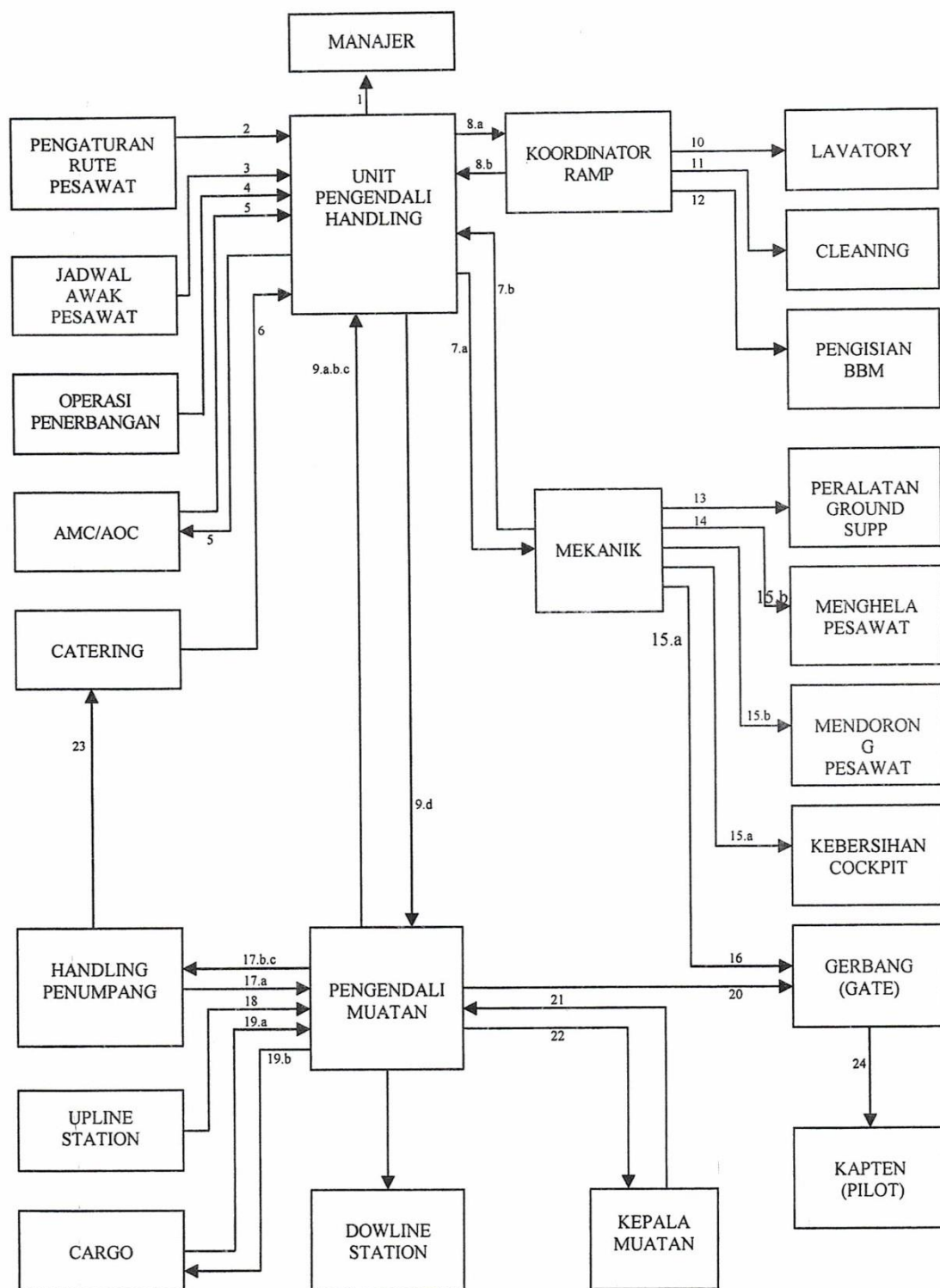
Unit kerja ini bertugas antara lain:

- 1) Memerintahkan untuk menghela pesawat udara kepada unit penghela pesawat udara.
- 2) Melaporkan kesiapan fisik/mesin pesawat udara kepada unit pengendali *handling*.
- 3) Memerintahkan pengisian/penambahan bahan-bakar kepada Pertamina.

Untuk lebih jelasnya mekanisme kerja/sistem operasi dan alokasi tugas dari masing-masing unit kerja, dengan memisahkan sifat kerja unit-unit itu berupa arus informasi bagi unit-unit pengendali dan instruksi kerja bagi unit pelaksana *handling* ini, dapat disajikan dalam gambar-1 : Bagan Koordinasi Pengendalian Operasi *Ground Handling*.

Adapun penjelasan dari bagan koordinasi pengendalian operasi *ground handling* di atas, yaitu berupa uraian tugas dan tanggung jawab dari unit-unit kerja terkait dengan kegiatan pelayanan *ground handling* ini, adalah sebagai berikut.

1. Unit Pengendali *Handling* ke Manajer
 - a) Laporan harian
 - b) Laporan menyeluruh
2. Pengatur Rute Pesawat ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai:
 - a) Daftar pesawat udara per nomor penerbangan
 - b) Pesawat udara yang siap terbang
 - c) Pesawat udara yang tidak terjadwal
3. Pengatur Jadwal Awak ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai laporan kelengkapan awak pesawat
4. Operasi Penerbangan ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai:
 - a) Perencanaan penggunaan BBM
 - b) Perhitungan "ZF" untuk kapten
5. AMC/AOC ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai:
 - a) Parkir pesawat udara/gerbang
 - b) Nomor penerbangan, jenis pesawat udara dan tujuan
6. Unit *Catering* ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai:
 - a) Laporan *catering* yang dipesan
 - b) Laporan *catering* yang dibutuhkan/disiapkan



Gambar-1: Bagan Koordinasi Pengendalian Operasi *Ground Handling*

7. Mekanik ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai:
 - a) Permintaan dan persiapan pesawat udara
 - b) Keputusan kesiapan atau penggantian pesawat udara
- 8.a. Koordinator *RAMP* ke Unit Pengendali *Handling*
Informasi mengenai keputusan kesiapan pesawat
- 8.b. Unit Pengendali *Handling* ke Koordinator *RAMP*
9. Unit pengendali *handling* ke Pengendali Muatan.
Informasi mengenai:
 - a) Bahan bakar.
 - b) Rencana Nomor Penerbangan.
 - c) Daftar awak pesawat.
 - d) Daftar jumlah penumpang/kargo/pos dsb.
10. Koordinator *RAMP* ke *Lavatory*
Informasi mengenai permintaan untuk membersihkan peturasan dan tempat cuci di pesawat udara
11. Koordinator *RAMP* ke *Cleaning*
Informasi mengenai permintaan untuk membersihkan kabin pesawat udara
12. Koordinator *RAMP* ke Pengisian BBM
Informasi mengenai permintaan pengisian BBM
13. Mekanik ke Peralatan *Ground Support*.
Informasi mengenai:
 - a) Permintaan operator
 - b) Permintaan peralatan
14. Mekanik ke Penghela Pesawat Udara
Informasi mengenai permintaan untuk menarik pesawat udara
15. Mekanik ke Pendorong Pesawat Udara
Informasi mengenai:
 - a) Permintaan untuk membersihkan *cockpit*
 - b) Permintaan untuk mendorong pesawat udara
16. Mekanik ke Petugas Pintu Gerbang (*Gate*)
Informasi mengenai keputusan untuk memulai dan mengakhiri *boarding*
17. Petugas *Handling* Penumpang ke Pengendali Muatan
Informasi mengenai :
 - a) Permintaan *flight open* dan *gate open*
 - b) Daftar penumpang per *gate*
 - c) Permintaan *flight close* dan *gate close*
18. *Upline Station* ke Pengendali Muatan
19. Petugas Kargo ke Pengendali Muatan
Informasi mengenai:
 - a) Rencana kargo dan pos
 - b) Bongkar dengan tangga
20. Pengendali Muatan ke Petugas Gerbang
Informasi mengenai laporan daftar muatan
21. Kepala Muatan ke Pengendali Muatan
Informasi mengenai jumlah dan jenis muatan yang sesungguhnya

22. Pengendali Muatan ke Kepala Muatan
Informasi mengenai laporan rinci muatan dan instruksi perubahan muatan
23. *Handling* Penumpang ke *Catering*
Informasi mengenai permintaan tambahan *catering*
24. Gerbang (*Gate*) ke Kapten Pesawat
Informasi mengenai pengesahan daftar muatan

D. Dasar Hukum

Ground handling adalah proses kegiatan pelayanan penumpang, bagasi dan kargo yang diangkut oleh pesawat udara selama berada di darat, baik yang hendak berangkat maupun yang baru datang. Berdasarkan dengan pengertian tersebut, maka kegiatan *ground handling* pesawat udara di bandar udara dimulai pada saat posisi pesawat udara parkir di apron dalam keadaan *block-on* dan *stop engine*.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di bandar udara mengacu pada peraturan perundangan baik nasional maupun internasional yang berkaitan dengan pelayanan *ground handling* pesawat udara di bandar udara.

1. Ketentuan Internasional

Pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di Indonesia mengacu pada ketentuan *International Air Transport Association (IATA)* yaitu *Airport Handling Manual (AHM)* 804 atau *IATA Standard Ground Handling Agreement (ISGHA)*, yang sudah digunakan secara luas di seluruh dunia bahkan oleh perusahaan yang bukan anggota *IATA*. Struktur yang terdapat dalam *ISGHA* ini terdiri atas tiga bagian, yaitu *Main Agreement*, *Annex A*, dan *Annex B*.

Main Agreement ini merupakan *basic agreement*, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* yang diberikan oleh dan kepada para pihak terkait yang membuat kesepakatan dan menandatangani *Main Agreement* di lokasi manapun para pihak beroperasi. Di dalam *Main Agreement* digunakan *standard text* dan mengandung legal aspek yang disetujui oleh para pihak, seperti *date of effectiveness*; *termination period*; *liability and indemnity*; *accounting and transfer*; *standard of work*; dan lain-lain. *Main Agreement* terbagi atas 11 *article*, dan masing-masing *article* terbagi lagi menjadi beberapa *sub-article*, dengan menggunakan *text* yang standar, kecuali untuk *article* yang memuat *liability and indemnity* mengingat adanya perbedaan *legal system* dan *insurance coverage*.

Annex A ISGHA terakhir tahun 2003 dan *CASR 121* maka daftar aktifitas kegiatan jasa pelayanan *ground handling* beserta uraiannya disusutkan dari 14 section menjadi 8 section kegiatan dan masing-masing section terbagi beberapa *sub-section* yang selanjutnya masing-masing *sub-section* terbagi lagi menjadi beberapa *item* kegiatan. Pada kondisi tertentu tidak semua kegiatan terdaftar dalam *Annex A* tersebut diminta oleh perusahaan penerbangan (*airlines*) untuk ditangani selama *ground time* di bandar udara.

8 section kegiatan pelayanan *ground handling* yang terdapat dalam *Annex A ISGHA* 2003 tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Representation, Administration and Supervision*
2. *Passenger services (Pax and Baggage)*
3. *Ramp Services (Aircraft)*
4. *Load Control Communications and Flight Operation (Flight and Crew)*

5. *Cargo and Post Office Mail*
6. *Support Services (Fuel and Oil, Surface Transport, Catering Services)*
7. *Security*
8. *Aircraft Maintenance*

Annex B ISGHA prinsipnya merupakan daftar kegiatan yang dikehendaki perusahaan penerbangan (*airlines*) untuk dilakukan oleh perusahaan *ground handling* yang dikontraknya. Untuk lebih memudahkan penggunaannya, *IATA* merekomendasikan bahwa *Annex B* dibagi dalam beberapa paragraf, dan masing-masing paragraf terbagi menjadi beberapa sub-paragraf, sementara *text* yang digunakan bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang telah disetujui bersama (*free flow text*). Dalam *Annex B* dicantumkan antara lain: lokasi di mana layanan *ground handling* harus disediakan; jenis-jenis layanan yang dikehendaki oleh perusahaan penerbangan; *ground handling fee* yang telah disetujui untuk masing-masing jenis layanan; serta hal-hal lain yang terkait yang telah disetujui bersama pada saat negosiasi.

Dengan demikian, *Annex B* yang diterbitkan oleh *IATA* adalah format dasar dari suatu surat perjanjian atau kontrak yang masih bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak terkait. Namun tidak demikian halnya dengan *Main Agreement* dan *Annex A*, format dan *text* yang digunakan merupakan format dan *text* baku dari *IATA*.

2. Ketentuan Nasional

Ketentuan nasional yang menjadi acuan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* di bandar udara terdapat dalam peraturan perundangan yang ditetapkan pemerintah antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang *Penerbangan*, dalam Pasal 30 menyatakan bahwa penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang *Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*, dalam Pasal 42 menyatakan bahwa penyelenggara bandar udara wajib memberikan pelayanan berupa penyediaan peralatan penunjang terhadap pesawat udara yang parkir di bandar udara.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*, dalam Bab VI (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 29) menyebutkan antara lain tentang jenis kegiatan penunjang bandar udara dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan jasa untuk kepentingan umum di bandar udara umum, pelaksana kegiatan, dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaksana kegiatan penunjang bandar udara tersebut.
- d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 36 Tahun 1993 tentang *Kriteria dan Klasifikasi Bandar Udara di Indonesia* yang ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 4 Tahun 1995 tentang *Penyempurnaan dan Penataan Kelas Bandar Udara*, yang memberikan klasifikasi bandar udara didasarkan pada tingkat kemampuan bandar udara dalam setiap aspek yang dilayani (pesawat udara, penumpang, dan barang).
- e. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2002 tentang *Sertifikasi Operasi Bandar Udara*, antara lain menyebutkan tentang fasilitas pada sisi udara yang meliputi fasilitas landas pacu (*runway*); fasilitas penghubung landas pacu (*taxiway*); fasilitas pelataran parkir pesawat (*apron*); fasilitas *obstruction restriction*; dan fasilitas *drainase*.

- f. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor 138/VI/1999 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara*, yang merupakan petunjuk teknis pelaksanaan usaha kegiatan jasa penunjang bandar udara.
- g. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001 tentang *Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment)*.

METODOLOGI PENGKAJIAN

A. Pola Pikir Pengkajian

Pola pikir yang digunakan dalam pengkajian ini seperti terlihat pada gambar-2 : Pola Pokir Kajian.

Adapun penjelasan secara umum dari pola pikir penelitian ini (Gambar-2) adalah sebagai berikut.

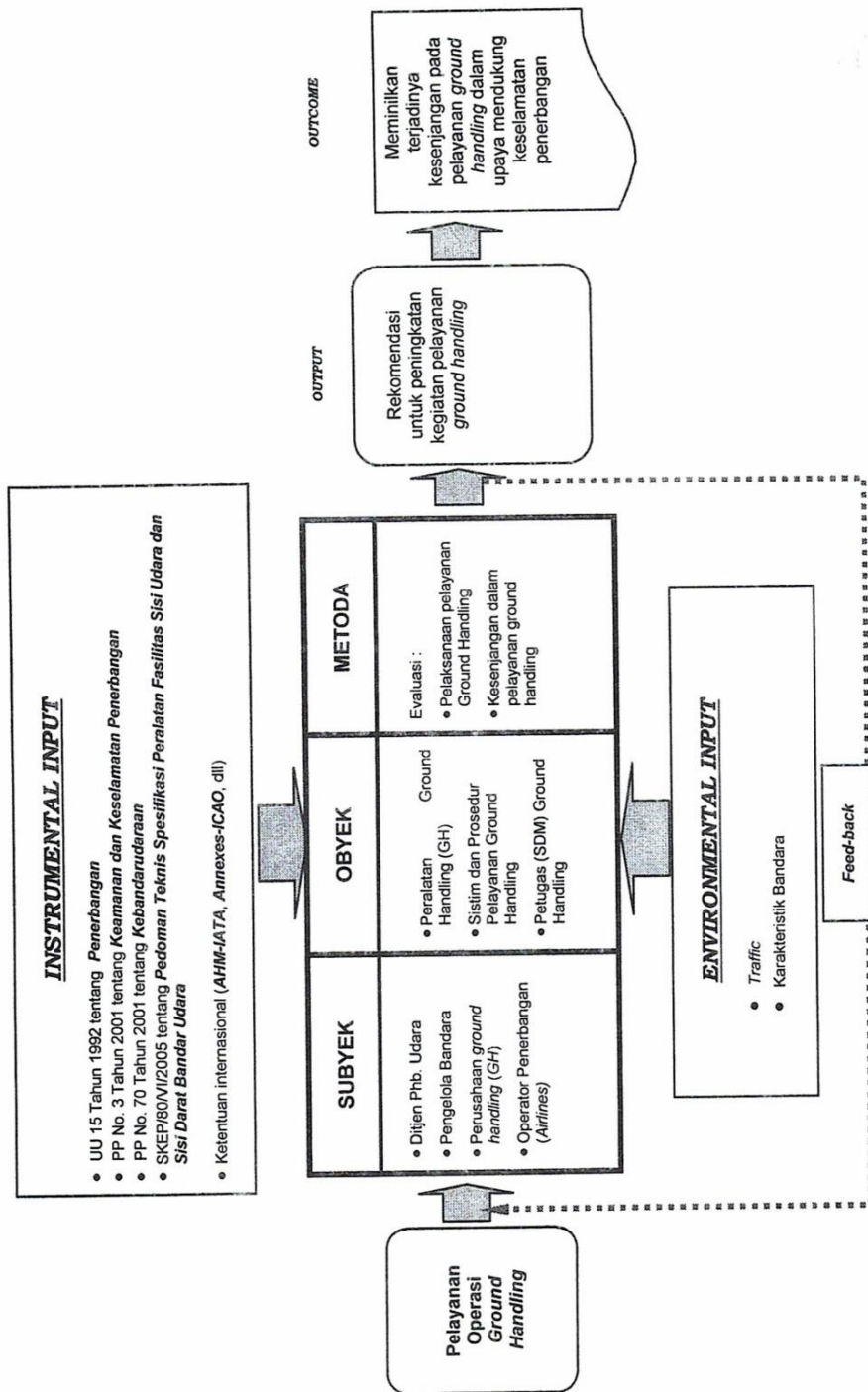
1. Sistem dan Prosedur *Ground Handling*

Ground handling di bandar udara mempunyai peranan besar dalam menunjang operasi keselamatan penerbangan, kelalaian dalam pelaksanaan sistem dan prosedur *ground handling* yang seharusnya dilaksanakan oleh perusahaan penyedia jasa *ground handling* di bandara akan berakibat fatal terhadap penerbangan pesawat tersebut. Kondisi tersebut yang melatar belakangi perlunya dilakukan suatu kajian mengenai evaluasi pelaksanaan *ground handling* di bandar udara.

2. Terdapat 3 (tiga) pendekatan / unsur yang mempengaruhi, yaitu:

Tiga unsur pendekatan penelitian

- **Subyek**, yang merupakan unsur pelaku utama yang terlibat dalam permasalahan yang dikaji dalam studi ini, terdiri dari Pemerintah dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara c.q. Direktorat Sertifikasi Kelaikan Udara (DSKU) sebagai instansi yang berwenang melakukan audit operasional penerbangan terhadap pengawasan dan pengendalian pelaksanaan program pelaksanaan pelayanan *ground handling* di bandara, perusahaan penerbangan (*airlines*) sebagai pengguna jasa *ground handling* di bandara, pengelola bandar udara sebagai penyedia jasa bandar udara, dan perusahaan *ground handling* sebagai pengelola kegiatan dalam menangani penumpang dan bagasi menuju pesawat udara;
- **Obyek**, yaitu unsur permasalahan yang akan dicarikan solusi pemecahan masalahnya, dimana dalam studi ini adalah meliputi sistem dan prosedur dari pelayanan *ground handling* pesawat udara, fasilitas bandar udara dan peralatan *ground handling*;
- **Metode**, yaitu unsur teknik yang digunakan dalam pencarian solusi permasalahan, dimana dalam studi ini melakukan evaluasi mengenai sistem dan prosedur pelayanan *ground handling* pesawat agar dapat mengkaji sistem dan prosedur pelayanan *ground handling* pesawat udara yang efektif, sehingga dapat menciptakan pelaksanaan operasi penerbangan yang aman dan selamat.



Gambar – 2 : Pola Pikir Pengkajian

3. *Instrumental input (landasan hukum) dan pengaruh lingkungan eksternal*

Selain dari ke tiga unsur pendekatan tersebut di atas, ada unsur lain yang juga dapat mempengaruhi permasalahan yang dibahas dalam studi ini, yaitu *instrumental input*, berupa peraturan perundang-undangan baik nasional maupun internasional yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan *ground handling* pesawat udara di bandar udara yang menjadi landasan hukum dari penelitian ini.

4. *Umpan balik (feed-back)*

Umpan balik (*feed-back*) diperlukan untuk mengetahui berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi, sehingga proses perumusan pemecahan masalah dapat berjalan, yang selanjutnya akan didapatkan butir-butir hasil (*output* dan *outcome*) yang diharapkan dari studi ini.

5. *Hasil yang diharapkan (Output dan Outcome)*

Hasil yang diharapkan dari studi ini adalah pelayanan *ground handling* pesawat udara yang efektif sehingga dapat menunjang terselenggaranya keselamatan operasi penerbangan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data informasi dilakukan dengan melalui cara pengisian kuesioner, pengamatan dan wawancara (terstruktur maupun tidak terstruktur), untuk pengisian kuesioner yang ditujukan kepada responden yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai sumber data primer di Bandara SM. Badaruddin II Palembang.

Daftar pertanyaan (Kuesioner) adalah suatu instrumen yang dirancang dalam bentuk urutan pertanyaan terbuka di mana responden dapat menjawab secara komprehensif sesuai persepsinya baik langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan 3 perusahaan *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN), CV. Buana Adhi Karya (BAK), sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan *ground handling* meliputi pelayanan pesawat, penumpang, bagasi dan barang.

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui media literatur, surat keputusan/kebijakan yang telah ada, guntingan berita serta studi-studi yang telah ada sebelumnya.

C. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam kajian adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan tabulasi data/informasi yang dimatrikkan dalam suatu kompilasi data primer dan sekunder hasil pengolahan data yang akan diuraikan, dievaluasi dan dianalisis secara garis besar, kemudian pada akhirnya dapat menyimpulkan suatu rekomendasi sesuai tujuan kajian.

HASIL PENGOLAHAN DATA

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari pelaksanaan suvei lapangan baik data primer maupun sekunder yang terkumpul dari 3 perusahaan *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN), CV. Buana Adhi Karya (BAK) dengan kondisi perusahaan dan kemampuan yang berbeda dalam komponen pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan serta permasalahan, komplain dan kendala yang dihadapi di Bandara SM. Badaruddin II Palembang. Sedangkan perusahaan penerbangan

yang menggunakan jasa pelayanan *ground handling* diambil sampel adalah PT. Garuda Indonesia, PT Lion Air dan PT. Adam Air.

A. Kondisi Perusahaan, Petugas dan Fasilitas *Ground Handling*

Perusahaan *ground handling* yang melayani pesawat udara di bandara mempunyai fasilitas *ground handling* yang berbeda satu sama lain diantara 3 perusahaan *ground handling* yang beroperasi dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel-3 : Perusahaan, Petugas dan Fasilitas *Ground Handling*.

No.	Bandara SM. Badaruddin II		
	Perusahaan GH	Petugas GH	Fasilitas GH
1.	PT. Gapura Angkasa	56 orang	Motorized • Air Starter Unit • Airconditioning Unit Truck • Aircraft Towing N/B • Aircraft Towing W/B • Baggage Towing Tractor • Belt Conveyor Loader • Cargo Transporter Loader • Fork Lift Truck • Ground Power Unit • High Lift Loader • Lavatory Service Truck • Marshalling Service Car • Passenger Boarding Stair • Water Service Truck • Fuel Service Truck Non – Motorized • Aircraft Towing Bar • Baggage Cart • Container Dolly • Paleet Dolly
2.	PT. PTN	43 orang	• Push Back Car • Baggage Towing Tractor • GSE • Water Truck • Lavatory Service • Pax Stair • Baggage Cart • Telescopic • HP Compressor • Tow Bar • ETC

No.	Bandara SM. Badaruddin II		
	Perusahaan GH	Petugas GH	Fasilitas GH
3	PT. Buana Adhi Karya	24 orang	• Push Back Car • Tractor Baggage • Tangga Penumpang • Towing Bar Aircraft • Gerobak • Head Set • Bat Marsaler • Well Chok • Well Chair • Cleaning Lavatory • Safety Car

Sumber : Hasil survei, data diolah 2006

B. Komponen Pelayanan Perusahaan Ground Handling

Komponen pelayanan *ground handling* yang disediakan atau yang ditangani oleh 3 perusahaan *ground handling* terdapat perbedaan satu sama lain sesuai kemampuan dan kesepakatan antara perusahaan *ground handling* dengan perusahaan penerbangan tersebut. Data kemampuan dan kesepakatan perusahaan *ground handling* dalam melayani beberapa komponen pelayanan *ground handling* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel-4 : Komponen Pelayanan Perusahaan Ground Handling

No	Perusahaan Ground Handling		
	PT. Garuda Angkasa	PT. PTN	CV. Buana Adhi Karya
1.	Representation, Administration and Supervision	Representation, Administration and Supervision	Representation, Administration and Supervision
2.	Passenger Services	Passenger Services	Passenger Services
3.	Ramp Services (Aircraft)	Ramp Services (Aircraft)	Ramp Services (Aircraft)
4.	Load Control Communication and Flight Operation	Load Control Communication and Flight Operation	Load Control Communication and Flight Operation
5.	Cargo and Post Office Mail	Cargo and Post Office Mail	Cargo and Post Office Mail
6.	Support Services	Support Services	
7.	Security		
8.	Aircraft Maintenance		

C. Pelaksanaan Pelayanan Perusahaan Ground Handling

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan perusahaan *ground handling* untuk pesawat udara, penumpang, bagasi dan kargo di Bandara SM. Badaruddin II pada saat ini terdapat

perbedaan satu sama lain dalam memberikan pelayanan sesuai kemampuan dan tipe pesawat yang dilayani. Data kegiatan pelayanan perusahaan *ground handling* dapat dilihat pada tabel 5,

Tabel-5 : Pelaksanaan Kegiatan Perusahaan *Ground Handling*, Bandara SM. Badaruddin II - Palembang

No	Uraian	PT. GAPURA	PT. PTN	CV. Buana Adhi Karya
1.	Dasar Hukum Pendirian Perusahaan <i>Ground Handling</i>	Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan PT. Gapura Angkasa oleh Menteri Kehakimanan Republik Indonesia dengan Nomor C-21003.HT.01.01 th 1999 tanggal 31 Desember 1999.	- Kepmen Hukum dan Perundang-undangan Nomor. C.4563 HT.01.04 Thn 2000 - Surat Perjanjian Kerjasama Pelaksanaan Jasa GH di Bandara SM. Badaruddin II Palembang	- Surat izin sebagai GH dari Dephub. - Surat Izin Operasional dari PT Angkasa Pura II
2.	Pelaksanaan Program pembinaan tenaga operasional pelayanan GH	- Program pembinaan tenaga operasional pelayanan GH sesuai SOP dan ketentuan di PT. Gapura Angkasa. - Pembinaan Moral dan disiplin pegawai	- Sesuai dengan SOP dengan melakukan Briefing dan evaluasi kegiatan PT. PTN - Diadakan course & pelatihan pada diklat PTN Jakarta	Pelatihan-pelatihan : Masheling, ATN, BTT
3.	Banyaknya perusahaan Penerbangan yang menggunakan jasa perusahaan GH	3 Airlines	7 Airlines	1 Airlines
4.	Jenis pesawat apa saja yang menerima jasa pelayanan GH dari perusahaan.	- Narrow Body : F-50, F-28, - Wide Body : B.737-300, B-737-400, B.737-500, A-330, A-320, A-319 dan B-767 (AC Haji).	F-100, MD-82, B.737-200, B.737-300	B737-200
5.	Lamanya waktu rata-rata pelayanan GH	- Narrow Body : 30 – 40 menit - Wide Body : 50 menit 90 menit untuk GIA Haji Flight.	35 menit	35 menit
6.	Jumlah pesawat rata-rata per hari yang mendapat jasa pelayanan GH	11 flight	14 Flight	3 Flight

D. Permasalahan, Komplain dan Kendala Perusahaan *Ground Handling*

Dalam memberikan pelayanan *ground handling* untuk pesawat udara, penumpang, bagasi dan kargo di bandara terdapat beberapa permasalahan, komplain dan kendala yang dihadapi dilapangan terhadap penumpang, perusahaan penerbangan dan pengelola bandara. Untuk lebih jelasnya permasalahan, komplain dan kendala pelayanan *ground handling* dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel-6 : Permasalahan, komplain dan kendala perusahaan *ground handling*

Uraian	PT. GAPURA	PT. PTN	CV. Buana Adhi Karya
Komplain dari penumpang dan perusahaan penerbangan terhadap <i>Ground Handling</i>	- Pnp lama menunggu bagasi di term kedtgn karena 4 pesawat datang bersamaan - Pihak AP bandara hanya mengopersaikan 2 belt conveyor saja - Pemakaian check-in counter yang berpindah – pindah (common use), penumpang bingung. - Penumpang menuntut pelayanan serba cepat, sementara GH bekerja sesuai prosedur	- Pengambilan bagasi di terminal kedatangan agak lama bila lebih dari 3 pesawat datang berbarengan, karena belt conveyor hanya 2 yang digunakan - Pemakaian check-in counter yang berpindah–pindah (common use), penumpang bingung. - Penumpang salah ambil bagasi ,menyebabkan pnp lain kehilangan bagasi.	- Pnp lama menunggu bagasi di term kedtgn karena 4 AC datang bersamaan - Belt conveyor hanya 2 - Cleaning Aircraft belum optimal - Pnp lama menunggu bagasi di term kedtgn karena 4 pesawat datang bersamaan
Kendala dalam pelayanan <i>ground handling</i> terkait loading unloading	- Bila 4 pesawat berbarengan. - Conveyor di area kedatangan hanya ada 2	- SDM kadang-kadang ceroboh /lalai dlm melaksanakan tugas - Waktu handling cepat, tetapi loading yang banyak - Banyak penumpang membawa barang berlebihan ke kabin pesawat	- Masalah schedule/ revise schedule - Waktu handling cepat, tetapi load yang banyak - Petugas kerja rangkap
Batas tanggung jawab pelayanan GH.	Perlu decision maker yang jelas .	Sesuai kontrak kerjasama	Sesuai kontrak kerja aircraft
Koordinasi dengan airlines dan pengelola bandara.	Baik .	Airlines ikut supervisi dalam setiap kegiatan GH	- Cukup Baik - Setiap hari GH selalu di supervisi oleh Airlines
Kompliance kepada pihak Airlines dan pengelola bandara	Berdiskusi agar batasan wewenang jelas.	Tidak pernah	Tidak pernah
Tanggungjawab dan penyelesaian terhadap komplain	Diselesaikan sesuai agreement antara GH dengan Airlines	Kalau bagasi hilang diganti sesuai peraturan dan kalau nyasar dicari	Diselesaikan sesuai kontrak kerjasama

E. Perusahaan Penerbangan Yang Menggunakan Pelayanan *Ground Handling*

Perusahaan penerbangan yang menggunakan pelayanan *ground handling* di Bandara SM.Badaruddin II diambil sampel 3 perusahaan penerbangan yaitu PT. Garuda Indonesia, PT Lion Air dan PT. Adam Air masing-masing terdapat perbedaan satu sama lain sesuai dengan perjanjian *ground handling agreement* antara perusahaan penerbangan dengan perusahaan *ground handling* sesuai kemampuan dan tipe pesawat yang dilayani. Data kegiatan pelayanan perusahaan penerbangan terhadap pelayanan *ground handling* dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel-7 : Perusahaan Penerbangan Yang Menggunakan Pelayanan *Ground Handling* Bandara SM. Badaruddin II - Palembang

No	Pertanyaan	Perusahaan Penerbangan		
		PT. GARUDA	PT. LION AIR	PT. ADAM AIR
1.	Perusahaan <i>ground handling</i> yang digunakan dalam pelayanan <i>ground handling</i>	PT Garuda Angkasa	PT. Pratihta Titian Nusantara	PT. Pratihta Titian Nusantara
2.	Berapa Jumlah & Jenis pesawat menggunakan pelayanan <i>ground handling</i> .	- B.737-300/400/500 - B.767 (AC Haji)	- B.737-200/300/400. - MD82. MD.92500	B.737-200/300/400
3.	Berapa Jumlah & Jenis pesawat rata-rata sehari menggunakan pelayanan <i>ground handling</i> .	8 pesawat	5 pesawat	3 pesawat
4.	Peraturan dan ketentuan perusahaan dalam pelayanan <i>ground handling</i>	Sudah diatur dalam <i>ground handling agreement</i>	Semua pelayanan <i>ground handling</i> sudah diatur dan supervisi dari <i>airlines</i>	Semua pelayanan GH diutamakan kualitas, kuantitas serta tingkat Kespen
5.	Masalah dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan <i>ground handling</i>	Tidak ada	Belum ada kendala yang mengganggu pelayanan terhadap penumpang.	Penumpang baru menggunakan pesawat, kurang tempat duduk di ruang tunggu
6.	Bagaimana pengawasan pihak manajemen dalam mengawasi pelayanan <i>ground handling</i>	Pengawasan GHA langsung dari pusat dan setiap saat selalu dimonitor	Menempatkan petugas Pengawasan di Ramp, check-in counter dan di Lost & Found	Menempatkan petugas Pengawasan dari tempat check-in counter sampai ke boarding pesawat.
7.	Pernahkah mengajukan komplain ke Perusahaan <i>ground handling</i> terkait masalah pelayanan pesawat, penumpang dan barang.	Belum pernah	Pernah, dalam proses loading unloading karena tidak tanggap dalam menangani penumpang	Pernah, Diimaksudkan untuk mengoreksi kekurangan dalam pelayanan dilapangan agar optimal
8.	Pernahkah mendapatkan komplain dari penumpang dan pihak lain terkait masalah pelayanan pesawat, penumpang dan barang.	Masalah bagasi yang rusak, namun dapat diselesaikan oleh <i>ground handling</i>	Pernah, karena penumpang tidak puas dengan penjelasan delay dan salah penanganan bagasi	Pernah, masalah bagasi yang rusak dan kesalahan pengiriman bagasi.
9.	Masalah dan kendala terjadinya komplain dari penumpang dan pihak lain terkait masalah pelayanan pesawat, penumpang dan barang	Masalah penerimaan bagasi yang terlambat.	Masalah tkt pemahaman penumpang. Dalam penerbangan diutamakan aspek Kespen. Penumpang membawa overload bagasi	Masalah kekeliruan yang dilakukan oleh staf pada kegiatan pelayanan di bandara.
10.	Bagaimana tanggung jawab perusahaan penerbangan dalam mengatasi komplain tersebut	Memberikan ganti rugi / kompensasi tergantung dari tingkatan komplain tersebut	Tanggung jawab melakukan proses pencarian bagasi ke semua station	Memberikan ganti rugi / memperbaiki terhadap barang bagasi yang rusak sesuai ketentuan.
11.	Berapa lama proses penyelesaian apabila terjadi komplain .	Paling lama 15 hari	Bila bagasi makanan yang mudah rusak penggantian 1 minggu dan Bagasi biasa diproses paling lama 3 bulan	Tergantung jenis kerusakan, kehilangan bagasi dan proses penyelesaian sesuai ketentuan perusahaan

No	Pertanyaan	Perusahaan Penerbangan		
		PT. GARUDA	PT. LION AIR	PT. ADAM AIR
12.	Bagaimana tanggung jawab dan besaran ganti rugi apabila terjadi komplain.	Semua sudah diatur dalam prosedur penanganan bagasi penumpang	Semua sudah diatur dalam prosedur penanganan bagasi penumpang	Semua diatur dalam peraturan perusahaan mengacu pada IATA Rules penerbangan
13	Saran	Sering diadakan audit kepada <i>ground handling</i> dan Airlines	Sering diadakan audit kepada <i>ground handling</i> dan Airlines	Perlu sosialisasi UU penerbangan dan UU perlindungan konsumen

ANALISIS DAN EVALUASI

Berdasarkan hasil pengamatan/observasi langsung di lapangan dan hasil pengolahan data pada proses pelaksanaan pelayanan *ground handling* di Bandara SM. Badaruddin II – Palembang, kemudian dianalisis dan dievaluasi pelaksanaan pelayanan *ground handling* yang dilakukan oleh perusahaan *ground handling* disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, kemungkinan terdapat beberapa kesenjangan, permasalahan, kendala dan komplain dari penumpang, perusahaan penerbangan dan pengelola bandara. Selanjutnya dilakukan langkah upaya perbaikan dalam mengatasi kesenjangan dan permasalahan pada pelayanan *ground handling*.

A. Pelaksanaan Pelayanan *Ground Handling*

Dalam pelaksanaan pelayanan *ground handling* pesawat udara, penumpang, bagasi dan kargo mengacu pada peraturan ICAO, *IATA Standard Ground Handling Agreement (ISGHA)* dan peraturan pemerintah dijabarkan dalam Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Udara No. Skep. 80/VI/2005 Tentang Pedoman Teknis Spesifikasi Peralatan Fasilitas Sisi Udara dan Sisi Darat Bandar Udara serta kesepakatan kerjasama antara perusahaan *ground handling* dengan perusahaan penerbangan sebagai *air carrier*.

Pelaksanaan pelayanan *ground handling* di Bandara SM. Badaruddin II dilakukan oleh 3 perusahaan *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN), CV. Buana Adhi Karya (BAK). Sedangkan perusahaan penerbangan yang menggunakan pelayanan *ground handling* untuk sampel adalah PT. Garuda Indonesia, PT. Lion Air, PT. Adam Air.

Untuk PT. Gapura Angkasa melayani seluruh komponen pelayanan *ground handling* sesuai standard pelayanan *ground handling* yang ditetapkan oleh IATA yaitu 8 komponen pelayanan *ground handling*, melayani sebanyak 3 perusahaan penerbangan dengan jumlah pesawat yang dilayani sebanyak 11 pesawat perhari dan PT. PTN melayani 6 komponen pelayanan, dengan 7 perusahaan penerbangan melayani sebanyak 5 pesawat perhari serta CV. Buana Adhi Karya melayani 5 komponen pelayanan *ground handling* pada 1 perusahaan penerbangan melayani sebanyak 5 pesawat perhari, sedang komponen yang lain dengan alasan efisiensi telah ditangani langsung oleh pihak operator penerbangan.

Dari hasil kuesioner dan pertanyaan terbuka yang telah di isi baik oleh Airlines maupun perusahaan *ground handling* yang beroperasi, maka seluruh komponen kegiatan *ground handling* yang telah dilaksanakan di Bandara SM. Badaruddin II Palembang terkait

dengan peralatan, sistim dan prosedur serta sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan *ground handling* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peralatan Pelayanan *Ground Handling*

Peralatan pelayanan *ground handling* yang dimiliki oleh 3 perusahaan *ground handling* yakni PT. Gapura Angkasa, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN), CV. Buana Adhi Karya (BAK) meliputi fasilitas peralatan service pesawat udara, fasilitas untuk pergerakan pesawat udara, fasilitas untuk bongkar muat barang dan fasilitas untuk pelayanan penumpang datang dan berangkat sebagian besar telah mencukupi dan memenuhi persyaratan dalam pelayanan *ground handling*. Peralatan yang dimiliki oleh PT. Gapura Angkasa baik peralatan *motorized* maupun *non-motorized* dan peralatan *Ground support Unit* (GSE) lainnya lebih kurang sebanyak 19 unit dengan kondisi cukup baik. PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN) memiliki fasilitas sebanyak 10 unit peralatan dan CV. Buana Adhi Karya (BAK) memiliki fasilitas sebanyak 11 unit peralatan dengan kondisi cukup baik. Namun kenyataan dilapangan terjadi kesenjangan pada pengambilan bagasi di terminal kedatangan bila 4 pesawat datang secara bersamaan, karena *belt conveyor* untuk bagasi yang disediakan oleh penyelenggara bandara hanya tersedia 2 peralatan conveyor, disamping itu pula dapat terjadi kesenjangan karena penumpang salah mengambil barang bagasinya sehingga penumpang lain kehilangan dan pemakaian *check-in counter* penumpang yang berpindah-pindah dapat membingungkan penumpang

2. Sistim Dan Prosedur Pelayanan *Ground Handling*.

Dalam pelayanan *ground handling* untuk melayani pesawat udara, penumpang datang dan berangkat serta bongkar muat barang bagasi dan kargo sudah mengacu kepada peraturan dan ketentuan pelayanan *ground handling* melalui perjanjian *ground handling agreement* (GHA) antara perusahaan penerbangan dengan perusahaan *ground handling* sesuai kemampuan dan tipe pesawat yang dilayani. Pelaksanaan pelayanan *ground handling* dilakukan sebagian besar melalui suatu tata cara terstruktur dalam sebuah sistim yang terkoordinasi dengan melibatkan seluruh unsur bandar udara yang bekerja serempak. Sistim tercipta berdasarkan pada fungsi dan tugas masing-masing unit kerja terkait. Serangkaian tugas dialokasikan pada masing-masing unit kerja dengan memisahkan sifat kerja unit-unit itu, ternyata belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik satu sama lain baik koordinasi maupun arus informasi bagi unit-unit pengendali *handling*, koordinator *ramp* dan mekanik serta instruksi kerja bagi unit pelaksana *handling* (pengendali muatan dan *downline station*). Disamping itu pula adanya tuntutan penumpang minta dilayani serba cepat, sedangkan pihak *ground handling* bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Sumber Daya Manusia Perusahaan *Ground Handling*

Pelaksanaan pelayanan *ground handling* dapat berjalan berjalan dengan baik bila didukung dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan *ground handling* untuk PT. Gapura Angkasa memiliki ± 56 petugas, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN) memiliki ± 43 petugas dan CV. Buana Adhi Karya (BAK) memiliki ± 24 petugas. Sebagian besar sumber daya manusia baik jumlah petugas maupun keahlian/sertifikat yang dimiliki belum sepenuhnya memenuhi persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan. Mengingat keterbatasan jumlah petugas yang dimiliki perusahaan maka petugas sering merangkap kerja dalam beberapa kegiatan pelayanan

penerbangan diwaktu terjadi *peak session* khususnya pada pelayanan *check-in counter*, *boarding* dan bagasi dimana petugas merangkap menjadi pengawas kegiatan. Sehingga terjadi kesenjangan dan permasalahan dalam pelayanan *ground handling* yang diberikan, disebabkan petugas kurang tanggap dan melakukan kekeliruan dalam menangani permasalahan yang terjadi serta kurangnya pelatihan-pelatihan yang diberikan dalam mengantisipasi bila terjadi keadaan darurat dilapangan.

B. Upaya Mengatasi Kesenjangan Pelayanan *Ground Handling*

Dalam rangka mengatasi kesenjangan, permasalahan dan komplain yang terjadi dalam pelaksanaan *ground handling* di Bandara SM. Badaruddin II – Palembang perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan yang diberikan dalam mengatasi beberapa kesenjangan, permasalahan, komplain dan hambatan. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- Di bandara masih beroperasi perusahaan *ground handling* dengan tarif yang lebih murah tetapi tidak dilengkapi dengan sarana peralatan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila memerlukan peralatan (*ground support equipment*) untuk pelayanan *ground handling* yang ditangani, maka perusahaan ini menyewa peralatan yang dibutuhkan dari perusahaan *ground handling* lain misalnya PT. Gapura Angkasa yang memiliki peralatan lengkap.
- Pengaturan *check-in counter* yang berpindah-pindah, sehingga penumpang sering bingung pada waktu *check-in*. Hal tersebut terjadi bila ada antrian panjang penumpang.
- Keterbatasan ruang tunggu pada saat *boarding*, bila bersamaan waktunya lebih dari 3 pesawat, sehingga terjadi kepadatan penumpang dalam ruang tunggu kesan tidak teratur dengan antrian panjang.
- Pada penumpang penerbangan Air Asia terjadi antrian panjang dan rebut-rebutan di ruang tunggu yang akan berangkat dan memasuki pesawat karena tidak adanya nomor tempat duduk/ nomor seat dalam pesawat, sehingga terjadi kesemrawutan dan terkesan tidak teratur dalam ruang tunggu penumpang.
- Bila arus kedatangan pesawat yang berbarengan lebih dari 3 pesawat, maka terjadi keterlambatan dalam pengambilan barang bagasi dan sering bercampur karena pengelola bandara hanya menyediakan 2 conveyor belt, sehingga potensial terjadi tindak kriminal dan salah ambil bagasi.
- SDM yang memenuhi kualifikasi dan memiliki sertifikat, tidak hanya bekerja pada satu perusahaan *ground handling* saja, tetapi di kontrak oleh perusahaan *ground handling* yang lain.
- SDM kadang-kadang ceroboh dan lalai dalam melaksanakan tugas karena banyaknya tugas rangkap yang harus ditangani, khususnya pada pelayanan bagasi sebagai porter dan juga merangkap pencatat serta pengawas.

Untuk menindak lanjuti dan mengantisipasi berbagai hambatan di bandar udara tersebut, secara umum dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan pengawasan dan kontrol yang lebih ketat serta sering dilakukan audit terhadap perusahaan *ground handling* dan perusahaan penerbangan yang beroperasi di bandara baik dari segi SDM nya, peralatan maupun standar operasi prosedurnya.
2. Peningkatan fasilitas bandar udara :

- a. Penambahan peralatan *conveyor belt* untuk bagasi penumpang baik kedatangan maupun keberangkatan penumpang untuk mendukung kelancaran pelayanan *ground handling*.
 - b. Perluasan dan pembenahan ruang tunggu penumpang (ruang *boarding*) dan *boarding gate* agar pengaturan penumpang berangkat tidak terjadi antrian panjang
 - c. Pengaturan pada penumpang penerbangan Air Asia yang tidak ada nomor tempat duduk (*no seat*) yang menyebabkan antrian panjang perlu diatur agar tidak mengganggu penumpang pesawat lain.
3. Pihak Perusahaan *Ground Handling* :
- a. Penggantian dan peremajaan peralatan *ground handling* yang sudah lama dipakai (tua).
 - b. Meningkatkan koordinasi antar SDM yang menangani pelaksanaan *ground handling* pesawat.
 - c. Pembinaan dan pelatihan SDM baik petugas *ground handling* maupun Airlines yang menunjang pelaksanaan *ground handling* terkait sertifikasi keahlian SDM yang dikeluarkan oleh Ditjen. Perhubungan Udara.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisa kajian Peningkatan Pelayanan *ground handling* pesawat udara, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah perusahaan *ground handling* yang beroperasi di bandara adalah 3 perusahaan yaitu PT. Gapura Angkasa, PT. Pratitha Titian Nusantara (PTN), CV. Buana Adhi Karya (BAK).
2. PT. Gapura Angkasa menyediakan pelayanan *ground handling* terlengkap melayani sebanyak 8 komponen *ground handling* sesuai *Annex A.ISGHA 2003*, PT.PTN 6 komponen dan terendah PT. BAK melayani 5 komponen *ground handling*.
3. Fasilitas peralatan *ground handling* yang sudah lama dipakai agar diremajakan dengan peralatan baru
4. Seluruh komponen pelayanan *ground handling* yang dilaksanakan di bandara sebagian besar telah sesuai dengan standar operasi dan prosedur yang berlaku, namun untuk SDM pendukungnya belum sepenuhnya terpenuhi baik jumlah maupun sertifikat yang dimiliki terkait dengan tugas rangkap.

B. Saran

1. Diperlukan pengawasan dan kontrol yang lebih baik serta sering dilakukan audit dari regulator dan pengelola bandar udara terhadap perusahaan *ground handling* dan perusahaan penerbangan.
2. Peningkatan fasilitas bandara meliputi : Perluasan dan pembenahan (*Lay out*) ruang tunggu (*boarding*) sesuai perkembangan penumpang dan penambahan peralatan garbarata (*aviobridge*) untuk penumpang dan *conveyor belt* untuk bagasi kedatangan maupun keberangkatan.
3. Sosialisasi kepada penumpang udara mengenai ketentuan boleh /tidak boleh barang dibawa kebagasi dan batasan barang dibawa dalam kabin pesawat udara.

4. Perlu mensosialisasikan kepada masyarakat tentang peraturan pemerintah/ UU Penerbangan agar tidak terjadi standar ganda dengan UU Perlindungan Konsumen (YLKI)

DAFTAR PUSTAKA

1. ATA, *Airport Handling Manual Booklet*, PT. Gapura Angkasa, Jakarta, 2006
 2. F.X. Widadi A.S., *Tata Operasi Darat*, PT. Gramedia Jakarta, 2001;
 3. Heri Sulistiyono, *Airport Operation*, LPMT Trisakti, Jakarta, 2000;
 4. Kebandarudaraan, Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001.
 5. Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001.
 6. Penerbangan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992.
 7. Penyelenggaraan Bandar Udara Umum, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2002.
 8. Statistik Perhubungan, Badan Pusat Statistik Tahun 2004.
 9. Statistik Angkutan Udara, PT. Angkasa Pura I Tahun 2004.
 10. *Standar Ground Handling*, IATA *Airport Handling Manual (AHM)* 804.
 11. *Section Ground Handling Annex A ISGHA* 2003 dan *CASR* 12.
- *) Ismail Najamuddin, lahir di Palembang 8 Agustus 1958, S1 Teknik Sipil, Peneliti Madya Pusat Litbang Perhubungan Udara