

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan

3.3.1. PT.Merpati Angkasa Abadi

PT. Merpati Angkasa Abadi adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* jasa pelayanan pada maskapai penerbangan Wings Air bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin. Alamat kantor PT. Merpati Angkasa Abadi berada di Jl.Soekarno Hatta No.3 Kel.Paruga, Kota Bima.

3.3.2. Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin

Wings Air merupakan anak perusahaan dari Lion Air dan mengubah bentuk logonya yang seperti sayap burung menjadi kepala singa mengikuti logo induk perusahaannya. Wings Air adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang mulai beroperasi sejak tahun 2003 dengan seri ATR 72-500 sebanyak 20 armada dan ATR 72-600 sebanyak 34 armada serta maksimal penumpang sebanyak 72 orang. Salah satu rute penerbangan domestik yang dilakukan yaitu di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin. Di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin sendiri melayani enam penerbangan yaitu rute dua penerbangan rute Bima-Lombok satu penerbangan rute Bima-Makassar dan dua penerbangan Bima-Denpasar.

3.3.3. Jadwal Penerbangan Wings Air

Untuk jadwal penerbangan Wings Air Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin, terdapat tiga rute penerbangan yaitu LOP artinya Lombok, DPS artinya Denpasar dan UPG artinya Makassar, misalnya pesawat dengan nomor penerbangan IW 1879 rute penerbangan menuju Lombok dilakukan *Open Chek-in* pada pukul 05:00 dan *Close Chek-in* pada pukul 06:30, kemudian untuk *Boarding Time*, disediakan

waktu hanya 10 menit. Lebih dari 10 menit, maka harus ada alasan.

Tabel 3. 1 Jadwal penerbangan Wings Air Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin

<i>Flight Number</i>	<i>Flight Route</i>	<i>Open Check-In Counter</i>	<i>Closed Check-In Counter</i>
IW 1879	LOP	05.00	06.30
IW 1827	DPS	09.00	10.00
IW 1868	UPG	09.00	10.30
IW 1969	LOP	09.00	11.50
IW 1837	DPS	12.00	13.00
IW 1865	LOP	12.00	13.35

Sumber : Wings Air Office

3.3.4. Jenis Kompensasi Keterlambatan Penerbangan

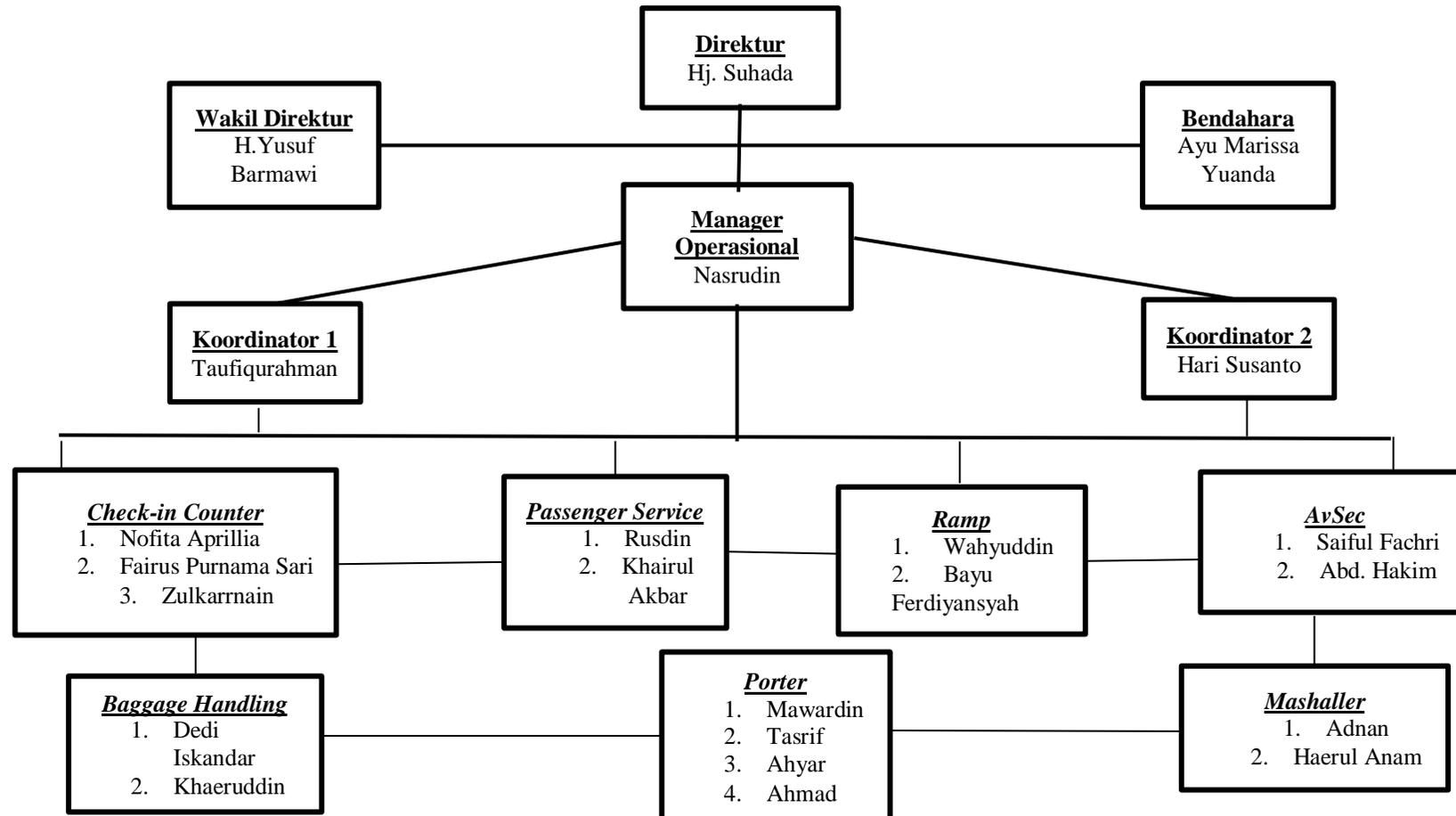
Untuk jenis kompensasi keterlambatan penerbangan, Wings Air telah menerapkan aturan seperti pada **Tabel 3.2** yaitu jika terjadi *delay* 30-60 menit maka penumpang akan mendapat kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack*), untuk *delay* 60-120 menit maka penumpang akan mendapat kompensasi berupa minuman dan makanan berat, kemudian untuk *delay* lebih dari 240 menit maka penumpang akan mendapat kompensasi berupa uang atau *refund ticket*.

Tabel 3. 2 Jenis kompensasi untuk keterlambatan penerbangan

<i>Delay 30-60 menit</i>	<i>Delay 60-120 menit</i>	<i>Delay lebih dari 240 menit</i>
Minuman dan makanan ringan (<i>snack</i>)	Minuman dan makanan berat	Mendapat kompensasi berupa uang atau <i>refund ticket</i> .

Sumber : Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015

3.3.5. Struktur Organisasi *Ground Handling* PT Merpati Angkasa Abadi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi *Ground Handling* PT.Merpati Angkasa Abadi di maskapai Wings Air Distrik Bima

3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Pada poin ini, penulis akan memberikan gambaran deskriptif mengenai apa saja yang dilakukan dalam rangkaian proses Kerja Praktik yang didukung dengan Jurnal Kegiatan Kerja Praktik yang diberikan sebagai lampiran pada Laporan Kerja Praktik penulis. Kerja Praktik dilakukan penulis pada sebuah perusahaan maskapai penerbangan dalam negeri yang berada di bawah naungan Lion Air Group, yaitu Wings Air Airlines yang beroperasi di salah satu bandar udara di Nusa Tenggara Barat tepatnya Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Aktivitas Kerja Praktik dilakukan oleh penulis terhitung sejak 8 Juli 2019 sampai dengan 11 September 2019. Adapun kegiatan yang telah dilakukan bisa diuraikan seperti berikut :

- 1). Kegiatan awal yang dilakukan adalah dengan melakukan pengenalan lingkungan kerja oleh para karyawan Wings Air terkait divisi kerja yang ada.
- 2). Kerja praktik dimulai dari penugasan di *make up area* dengan melakukan kegiatan pembuatan dan pengisian *Loading Checklist*. Kegiatan juga dilakukan dengan melihat proses pemisahan bagasi penumpang dengan meletakkannya di *Baggage Tractor Unit* sesuai tujuan.
- 3). Kegiatan berikutnya yang dilakukan adalah di bagian terpenting sebagai *front liner*, yaitu *check-in counter* (CIC). Ada banyak kegiatan penting yang dilakukan selama penulis bertugas di *check-in counter*. Kegiatan yang dilakukan sebagai berikut :
 - a. Memastikan calon penumpang melampirkan tiket/kode booking bersama dengan kartu identitas yang dimiliki.
 - b. Memperhatikan bawaan yang dibawa oleh calon penumpang (berupa koper, tas jinjing, atau jenis bawaan lainnya).
 - c. Memberikan informasi mengenai peraturan dimensi dan berat barang yang diberlakukan atas pembayaran bagasi bagi calon penumpang yang memiliki bagasi.
 - d. Memberikan informasi mengenai biaya per/kg barang yang dibawa calon penumpang (jika harus dibagasikan). Berikut harga per/kg untuk rute yang paling sering dilewati :

Tabel 3. 3 Rute Penerbangan dan biaya bagasi/kg

Rute Penerbangan dan biaya bagasi/kg	
BMU-LOP	Rp. 28.000
BMU-DPS	Rp. 28.000
BMU-UPG	Rp. 28.000
BMU-LOP-CGK	Rp. 68.000
BMU-DPS-CGK	Rp. 70.000

- e. Memastikan bahwa barang yang dibagasi penumpang ada atau tidak barang berharga atau barang elektronik dan pecah belah (menggunakan stiker *fragile*).
- f. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan yang baik dari petugas serta merasakan fasilitas yang sepantasnya, seperti penggunaan kursi roda bagi penumpang yang membutuhkan
- g. Memastikan pembuatan SP (Surat Pernyataan) bagi calon penumpang dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Ketentuan Pembuatan SP calon penumpang

SP penumpang sakit	SP bayi (anak-anak)
1. Melihat dari umur dan sakit yang dialami.	1. Bayi 3 bulan dengan pemeriksaan Karantina Kesehatan Pelabuhan.
2. Faktor fisik yang diderita penumpang.	2. Bayi di atas 3 bulan dibuatkan SP tanpa pemeriksaan KKP.

- h. Petugas *check-in counter* juga bertugas untuk menginformasikan mengenai pembayaran untuk *surfing board* bagi pendatang dari luar daerah, yang di mana pembayaran *surfing board* berbeda dari bagasi biasa. Tarif *surfing board* adalah Rp. 200.000/*surfing board*.
- i. Memastikan bahwa *check in baggage* penumpang (untuk koper) dalam keadaan baik. Jika terjadi kerusakan pada salah satu sisi koper,

maka petugas berhak untuk meminta tanda tangan dari pemilik barang untuk mencegah terjadinya keluhan di station atau bandara selanjutnya.

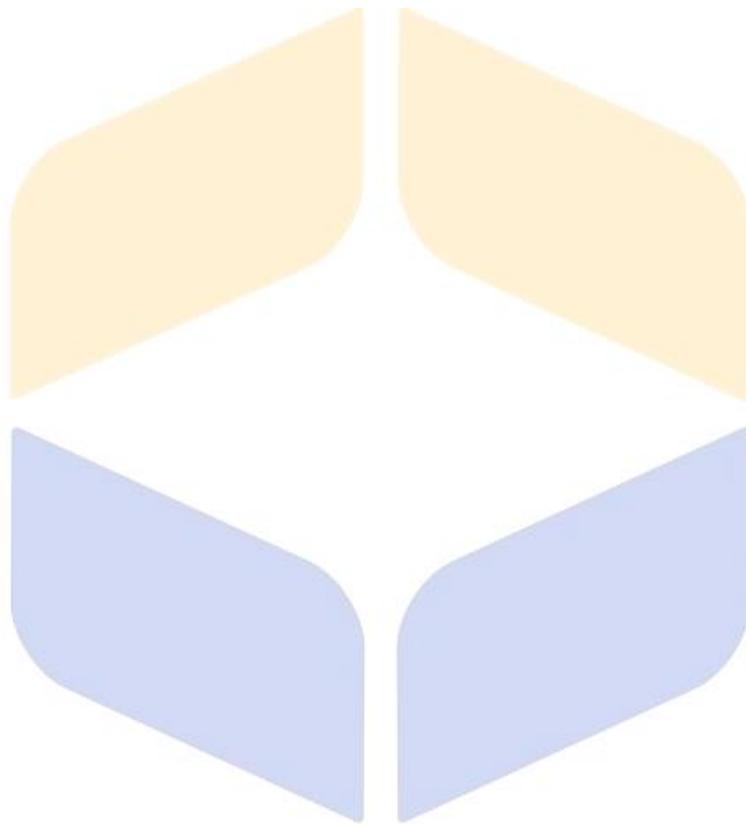
- 4). Kegiatan selanjutnya yang dilakukan penulis adalah melakukan pelabelan pada bagasi kabin penumpang (*Cabin Tax*).
 - a. Jika di bandara besar pelabelan dilakukan bersamaan saat *check in*, maka di bandar udara Bima, pelabelan bagasi penumpang dilakukan secara terpisah menuju pintu masuk ruang tunggu.
 - b. Hal ini dilakukan dengan tujuan melihat dan menyaring bawaan penumpang, dikarenakan banyak penumpang yang tidak membawa semua bawaannya saat *check-in*. Hal ini yang harus diwaspadai agar tidak terjadi *overload* bagasi saat *boarding* maupun di atas pesawat.
 - c. Jika ada bawaan yang melebihi ketentuan, maka petugas berhak menghimbau penumpang agar kembali ke *check in counter* untuk dibagasiakan saja. Berlaku juga untuk koper penumpang yang melebihi batas ketentuan sebagai berikut :
 - Koper dengan dimensi lebih dari panjang 30 cm, lebar 20 cm, dan tinggi 35 cm.
 - Bawaan penumpang yang melebihi maksimal 7 kg berat bagasi kabin.
 - Penumpang dengan bawaan lebih dari 1 tas jinjing/laptop dengan bawaan lainnya.
- 5). Setelah bertugas di bagian pelabelan bagasi kabin penumpang, selanjutnya petugas melakukan kegiatan *boarding*.
 - a. Pada saat *boarding*, petugas harus memastikan bahwa penumpang memiliki identitas yang jelas.
 - b. Pada saat *boarding*, petugas harus memastikan bahwa penumpang yang *boarding* saat itu merupakan penumpang yang tepat dengan nomor *flight* dan tujuannya. Hal ini mencegah terjadinya kesalahan dalam penarikan *boarding pass* penumpang.
 - c. Sekali lagi, saat *boarding* petugas akan melakukan pemeriksaan pada bawaan penumpang dan melakukan *sweeping* jika diperlukan.

- d. Jika ada penumpang yang menggunakan kursi roda, maka petugas harus melakukan *boarding* terlebih dahulu pada penumpang tersebut, terhitung 4 menit setelah para penumpang sebelumnya turun dari pesawat. Hal ini dilakukan karena TAT (*Turn Around Time*) Wings Air hanya 20 menit dari *block on* sampai *block off*.
 - e. Petugas *boarding* juga bertugas untuk melakukan pemeriksaan *seat map* sesuai dengan jumlah *boarding pass*. Setelah itu memberikan info pada *ramp officer*, berapa banyak penumpang yang naik sebelum *closed gate*.
- 6). Penulis juga melakukan kegiatan pengantaran penumpang yang menggunakan kursi roda ke pintu pesawat dengan membawa SP yang berisi nama penumpang, nama wali penumpang, nomor *seat* penumpang, dan keluhan yang diderita penumpang kepada awak kabin.
- 7). Penulis juga bertugas di ruang operasional Wings Air dengan tujuan mempelajari dan mencoba membuat *loadsheets* pesawat.
- a. *Loadsheets* adalah dokumen yang berisi mengenai beban pesawat saat *climbing*, *cruising*, dan *descending* yang disetujui oleh *Pilot in Command*. Saat sebelum *take off*, pesawat diisi dengan bagasi, penumpang, kargo, *fuel* dan lainnya dimana pendistribusiannya dibuat dalam formulir ini. *Loadsheets* dibuat untuk memperhatikan *weight* dan *balance* pesawat udara.
 - b. Di ruang operasional, penulis belajar mengenai pembuatan *loadsheets* secara manual dan secara sistem.
 - c. Dalam *loadsheets* memuat beberapa hal, seperti :
 - Nomor *flight*, bandara tujuan, *aircraft registration*, dan tanggalnya.
 - Memuat mengenai *zero fuel*, *landing*, dan *take off* dari masing-masing seri.

3.3 Pengolahan data dan Analisis

3.3.1. Pengolahan Data

Data yang diolah didapatkan melalui wawancara dan observasi langsung selama kerja praktik. Berikut adalah *tabel Risk Assesment* pada PT.Merpati Angkasa Abadi maskapai penerbangan Wings Air distrik Bima dalam kegiatan *loading* dan *unloading* barang.



Tabel 3. 5 Kegiatan *Loading* pada PT. Merpati Angkasa Abadi Maskapai Penerbangan Wings Air Bandara Sultan Muhammad Salahuddin

No.	Pekerjaan	Aktivitas	Sifat Pekerjaan	Bahaya Potensial	Penyebab	Konsekuensi	Penilaian Resiko			
							Konsekuensi	Peluang	Tingkat Resiko	
							Skor	Skor	Skor	Ket.
1	Penerimaan barang di counter <i>chek-in</i>	Penimbangan barang	Rutin	tertimpa barang	tidak hati-hati dalam penanganan barang	tergores	2	2	4	M
		meletakkan barang diatas conveyor belt		barang jatuh terkena kaki	posisi angkat yang salah	terkilir serius	4	3	12	H
		Pendataan jumlah & berat barang		terkena radiasi	sering berhadapan dengan monitor computer	iritasi mata	1	4	4	M
		melakukan pelabelan		tertimpa barang	barang yg tidak tersusun dengan rapih	memar	2	2	4	M

No.	Pekerjaan	Aktivitas	Sifat Pekerjaan	Bahaya Potensial	Penyebab	Konsekuensi	Penilaian Resiko			
							Konsekuensi	Peluang	Tingkat Resiko	
							Skor	Skor	Skor	Ket.
2	Membuat loading checklist di make-up area	melakukan penyortiran barang sesuai dengan tujuan keberangkatan	Rutin	kesalahan dalam melakukan penyortiran	penyortiran masih dilakukan secara manual	pegal-pegal	1	3	3	L
		cheker mencatat di loading checklist secara manual		terkena tinta	pulpen yang bocor	keracunan	4	5	20	M
		menaikan barang ke BTU		tertimpa barang jatuh	posisi angkat yang salah	terkilir serius	4	5	20	M
3	Pengangkutan ke pesawat	menarik BTU menuju pesawat	Rutin	Tangan terluka	tidak menggunakan sarung tangan	Tergores	2	4	8	M
				tertimpa barang	barang yang diangkat	luka pada permukaan	2	2	4	M

No.	Pekerjaan	Aktivitas	Sifat Pekerjaan	Bahaya Potensial	Penyebab	Konsekuensi	Penilaian Resiko			
							Konsekuensi	Peluang	Tingkat Resiko	
							Skor	Skor	Skor	Ket.
					terlalu banyak&berat	tubuh				
		menaikan barang ke atas pesawat secara manual		gangguan pendengaran	tidak menggunakan earplug saat disisi udara	tuli	5	2	10	H
						Bising	2	4	8	M
		membawa LC ke pesawat untuk diberikan kepada <i>Ramp handling/ cabin crew</i> (pramugari)		dehidrasi	terkena paparan sinar matahari	Ketidaknyamanan	1	4	4	M

Tabel 3. 6 Kegiatan *Unloading* pada PT. Merpati Angkasa Abadi Maskapai Penerbangan Wings Air Bandara Sultan Muhammad Salahuddin

No	Pekerjaan	Aktivitas	Sifat Pekerjaan	Bahaya Potensial	Penyebab	Konsekuensi	Penilaian Resiko			
							Konsekuensi	Peluang	Tingkat Resiko	
							Skor	Skor	Skor	Ket
1	Penerimaan barang dari pesawat	menurunkan barang dari pesawat ke BTU	Rutin	kaki tertimpa barang	terburu-buru akibat waktu ground time	terkilir serius	4	2	8	H
		menarik BTU menuju ke break down area		tangan terluka	tidak menggunakan sarung tangan	tergores	2	4	8	M
				badan sakit	posisi menarik BTU yang salah	terkilir serius	4	3	12	H
2	menurunkan barang di <i>breakdown area</i>	menurunkan barang dari BTU ke <i>conveyor belt</i>	Rutin	tertimpa barang	tidak hati-hati dalam penanganan barang	luka pada permukaan tubuh	2	4	8	M
3	Pemeriksaan	pengecekan label barang	Rutin	tidak fokus	barang yang terlalu banyak	lelah	1	3	3	L

Keterangan sesuai tabel 3.2 Matrik penilaian Risiko 2 Dimensi :

L : Risiko Rendah

M : Risiko Sedang

H : Risiko Tinggi

3.4 Analisis

Hasil pengolahan data pada tabel *Risk Assessment* di *Ground Handling* PT. Merpati Angkasa Abadi maskapai penerbangan Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Sallahuddin Bima terdapat dua jenis kegiatan yaitu *Loading* dan *Unloading*. Pada kegiatan *Loading* barang ke atas pesawat terdapat tiga pekerjaan dengan beberapa aktivitas yaitu: pekerjaan pertama Penerimaan barang di *counter chek-in* terdapat beberapa aktivitas yaitu penimbangan barang, meletakan barang diatas *conveyor belt*, Pendataan jumlah & berat barang serta melakukan pelabelan, terdapat empat bahaya potensial dengan tingkat resiko, tiga resiko rendah dan satu resiko tinggi. Pada pekerjaan kedua membuat *loading cheklist* di *make-up area* terdapat beberapa aktivitas yaitu melakukan penyortiran barang sesuai dengan tujuan keberangkatan, *cheker* mencatat di *loading cheklist* secara manual, dan menaikan barang ke BTU (*Baggage Tractor Unit*) serta terdapat tiga bahaya potensial dengan tingkat resiko satu resiko rendah dan dua resiko sedang, pada pekerjaan ketiga yaitu pengangkutan ke pesawat terdapat beberapa aktivitas diantaranya menarik BTU menuju pesawat, menaikan barang ke atas pesawat secara manual dan membawa LC ke pesawat untuk diberikan kepada *ramp handling/cabin crew* (pramugari) terdapat empat bahaya potensial dengan tingkat resiko satu resiko tinggi dan tiga resiko sedang. Pada kegiatan *unloading* barang dari pesawat terdapat tiga pekerjaan, pekerjaan pertama yaitu penerimaan barang dari pesawat terdapat beberapa kegiatan yaitu menurunkan barang dari pesawat ke BTU dan menarik BTU menuju *breakdown area* terdapat tiga bahaya potensial dengan tingkat resiko dua resiko tinggi dan satu resiko sedang, pekerjaan kedua yaitu menurunkan barang ke *breakdown area* terdapat aktivitas menurunkan barang dari BTU ke conveyor belt dengan satu bahaya potensial dan tingkat resiko satu resiko sedang, pekerjaan ketiga

yaitu pemeriksaan dengan aktivitas pengecekan label barang dengan satu bahaya potensial dan tingkat resiko satu resiko rendah.

