

PENGERTIAN, RUANG LINGKUP, DAN TUJUAN GROUND HANDLING

Pengertian Ground Handling

Ground handling berasal dari kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*service to service*), sehingga pada banyak kesempatan kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Dan dalam banyak kasus, kita juga sering menemukan kata “*Ground Operation*”. Baik “*Ground Handling*”, “*Ground Service*”, “*Ground Operation*”, maupun “*Airport Service*”, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada “suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, 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*.

Ruang Lingkup Ground Handling

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan “*Ground Handling*”, yaitu pada fase atau tahap:

1. *Pre-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/*origin station*).

2. *Post Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/*destination*). Atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara. Secara teknis operasional, aktivitas “*Ground Handling*” dimulai pada saat pesawat “*taxi*” (*parking stand*), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block on*), dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*), serta para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun atau keluar dari pesawat. Maka, pada saat itu para staf udara sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari “*Pilot In Command (PIC)*” beserta *cabin crew*-nya. Dengan demikian, fase ini kita namakan “*Arrival Handling*”. Dan sebaliknya, kegiatan atau pekerjaan orang-orang darat berakhir ketika pesawat siap-siap untuk lepas landas, yaitu pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan, dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block off*). Tanggung jawab pada fase ini (*in-flight*) berada di

tangan “*Pilot In Command*” beserta para awak kabinnya. Fase ini dikenal dengan istilah “*Departure Handling*”.

Objek yang ditangani oleh *ground staff* pada intinya meliputi: penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah: *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling*, dan *ramp handling*. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh “IATA Airport Handling Manual, 810 Annex A”, yang telah menetapkan sebanyak 14 *section* pelayanan standar atau 14 kegiatan.

3. Tujuan *Ground Handling*

Ground handling mempunyai tujuan atau target-target/sasaran-sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety*
2. *On Time Performance*
3. *Customer Satisfaction*
4. *Reliability*