

ANALISIS KINERJA UNIT RAMP DISPATCHER PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTINAK

Hizkia Prayoga¹, Rezty Fauziah Noviyanti²
20090624@students.sttkd.ac.id¹, rezty.fauziah@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Unit ramp dispatcher menjadi elemen penting dalam menjaga kinerja dan keselamatan operasi di airside bandara dengan melibatkan koordinasi berbagai aspek, mulai dari perawatan pesawat, penanganan penumpang dan cargo, ketepatan waktu pada setiap tahapan ini sangat penting untuk menjaga OTP (On Time Performance) guna menghindari over ground time di lapangan. Masalah utama yang terjadi di Bandar Udara Internasional Supadio seperti keterlambatan, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, serta masalah kualitas pelayanan dan keselamatan serta ketepatan waktu pelayanan yang menjadikan peran ramp dispatcher mempunyai pengaruh yang sangat besar untuk meminimalisir permasalahan tersebut. Karena unit ini bertugas untuk memantau, mencatat waktu dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pesawat di apron. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja serta cara untuk meningkatkan kinerja unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan mulai dari 19 Januari 2024 – 19 Februari 2024. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan secara langsung kepada beberapa petugas unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak serta dengan melakukan observasi pada Unit Operasional. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kajian pustaka serta jurnal-jurnal yang berkaitan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio sudah cukup baik apabila dilihat dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja petugas ramp diantaranya adalah dengan melakukan briefing mingguan, selalu melakukan update terkait dengan SOP, melakukan pengawasan dan kontrol kepada petugas, serta melakukan dokumentasi terhadap permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci : Kinerja, Ramp Dispatcher, PT Gapura Angkasa, Bandar Udara Internasional Supadio

ABSTRACT

The ramp dispatcher unit is an important element in maintaining the performance and safety of operations at airport airside by involving coordination of various aspects, starting from aircraft maintenance, passenger and cargo handling, punctuality at each stage is very important to maintain OTP (On Time Performance) to avoid overloading. ground time on the field. The main problems that occur at Supadio International Airport include delays, inefficient use of resources, as well as problems with quality of service and safety and timeliness of service which makes the role of the ramp dispatcher have a very big influence in minimizing these problems. Because this unit is tasked with monitoring, recording time and coordinating all activities related to handling aircraft on the apron. The aim of this research is to determine the performance and ways to improve the performance of the PT Gapura Angkasa ramp dispatcher unit at Supadio Pontianak

International Airport. This research is research that uses qualitative methods using primary and secondary data. This research was conducted from 19 January 2024 - 19 February 2024. Primary data in this research was obtained from the results of interviews conducted directly with several PT Gapura Angkasa ramp dispatcher unit officers at Supadio Pontianak International Airport as well as by observing the Operational Unit. Meanwhile, secondary data in this research was obtained from literature reviews and related journals. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the performance of PT Gapura Angkasa ramp dispatcher unit officers at Supadio International Airport is quite good when viewed in terms of quality, quantity, timeliness, effectiveness and independence. There are several ways that can be done to improve the performance of ramp officers, including holding weekly briefings, always updating SOPs, supervising and controlling officers, and documenting problems that occur.

Keywords: Performance, Ramp Dispatcher, PT Gapura Angkasa, Supadio International Airport.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan lebih dari 17 ribu pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Oleh sebab itu, industri penerbangan dan dirgantara Indonesia mempunyai prospek yang sangat baik, dimana banyak masyarakat yang ingin melakukan perjalanan cenderung lebih memilih untuk menggunakan transportasi udara karena dianggap lebih efektif serta efisien sehingga akan memungkinkan masyarakat untuk melaksanakan perjalanan dengan jarak yang jauh akan tetapi dalam jangka waktu yang lebih singkat. Dengan demikian, transportasi udara dapat menjadi tulang punggung transportasi di Indonesia serta menjadi konektivitas nasional, dan juga sebagai penggerak utama perekonomian. Di era persaingan industri penerbangan yang semakin ketat, ketepatan waktu menjadi aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta dapat terus menjaga reputasi dari maskapai penerbangan itu sendiri. Ramp dispatcher, yang merupakan bagian integral dari operasi penerbangan, yang memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan persiapan pesawat dapat berjalan dengan lancar di apron, termasuk dari mulai proses kedatangan, bongkar dan muat barang, pengisian bahan bakar sampai keberangkatan kembali.

Unit ramp dispatcher menjadi elemen penting dalam menjaga kinerja dan keselamatan operasi di Airside bandara. Tugas utama unit ramp dispatcher melibatkan koordinasi berbagai aspek, mulai dari perawatan pesawat, penanganan penumpang dan cargo, ketepatan waktu pada setiap tahapan ini sangat penting untuk menjaga OTP (On Time Performance) guna menghindari over ground time di lapangan yang berdampak langsung kepada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional maskapai dan citra maskapai serta bandara secara keseluruhan. Peran ramp dispatcher mempunyai dampak yang sangat besar terhadap ketepatan waktu dan keselamatan penerbangan. Karena unit ini bertugas untuk memantau, mencatat waktu dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pesawat di apron. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh ramp handling juga harus diawasi agar memenuhi standar waktu yang ditetapkan oleh pihak maskapai, tanpa melebihi ground time.

Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kinerja unit ramp dispatcher. Beberapa masalah utama yang muncul adalah terjadinya keterlambatan penerbangan, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, serta masalah kualitas layanan dan keselamatan serta ketepatan waktu pelayanan pesawat

udara di darat yang terkait dengan kinerja unit ramp dispatcher. Faktor-faktor seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) Unit Ramp Handling, pengaruh cuaca, keterampilan dan pelatihan personel, serta peralatan dan teknologi yang digunakan juga mempengaruhi kinerja unit-unit ini. (Rizaldi, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menidik dengan cermat aspek-aspek kinerja unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Dengan memahami permasalahan yang dihadapi oleh unit ini dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya, dengan menghubungkan kinerja unit ramp dispatcher dengan pencapaian perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, keselamatan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan petunjuk pelaksanaan unit sebagai pedoman pelaksanaan tugas di bandar udara, serta ketepatan waktu dalam pelayanan pesawat udara didarat sehingga tidak terjadinya over ground time. Dalam penelitian ini akan berfokus membahas mengenai bagaimana kinerja serta bagaimana cara meningkatkan kinerja unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja serta bagaimana cara meningkatkan kinerja unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif untuk dapat memahami berbagai fenomena yang dialami oleh subjek pada saat penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang bersifat berkesinambungan dengan memanfaatkan berbagai metode yang digunakan dalam penelitian yaitu waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisa data dan langkah – langkah penelitian. Penelitian dilakukan mulai dari 19 Januari 2024 – 19 Februari 2024 pada unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Data dalam penelitian diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara, serta melakukan dokumentasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelayanan pesawat udara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja unit Ramp Dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Berdasarkan hasil dari observasi serta wawancara yang telah dilakukan serta berdasarkan indikator kinerja menurut Yulianto (2019) dan penilaian kinerja menurut Adhari (2020) kinerja petugas unit ramp dispatcher PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Kualitas. diketahui bahwa setiap petugas ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak memiliki kualifikasi pada bidangnya. Hal tersebut dikarenakan setiap petugas ramp memiliki licence/sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang mereka yang diperoleh melalui serangkaian pelatihan, pengarahan, serta pengujian. beberapa petugas ramp juga memiliki pengalaman di bidang ramp dispatcher sebelum bergabung dengan PT Gapura Angkasa. Dan dikarenakan petugas ramp

memiliki tanggung jawab yang besar yang mengkoordinir semua unit dalam suatu penerbangan sehingga petugas ramp harus memiliki kualitas serta pengalaman yang baik. Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas ramp dispatcher di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah cukup baik dari segi kualitas. Berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan menemukan bahwa seorang petugas ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio memiliki kualitas kerja yang baik, namun petugas ramp dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak juga kerap kali lalai dan tidak melakukan pengawasan kepada petgas yang sedang melakukan penanganan pesawat udara didarat hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dilakukan karena kurangnya kontrol pada saat persiapan.

- b. Kuantitas. Mengenai kuantitas dalam hal penelitian ini merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit serta jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Diketahui bahwa PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio memiliki petugas ramp yang cukup dikarenakan hanya terdapat beberapa maskapai penerbangan yang menggunakan jasa ramp PT Gapura Angkasa diantaranya Maskapai Garuda Indonesia, Maskapai Citilink, serta Maskapai Pelita Air. jumlah petugas ramp yang diperlukan sudah cukup bahkan pada saat peak season PT Gapura Angkasa tidak akan kekurangan petugas ramp. Oleh karena hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah cukup baik dari segi kuantitas. Hasil dari pengamatan juga menemukan bahwa tidak adanya kekurangan dalam hal jumlah petugas ramp dispatcher di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.
- c. Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu dalam hal ini merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas. Hasil menunjukkan bahwa petugas ramp dalam melayani suatu penerbangan selalu mengusahakan agar pesawat dapat berangkat sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan walaupun terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan pesawat mengalami delay. Petugas ramp bahkan mengusahakan agar pesawat dapat berangkat before waktu yang sudah dijadwalkan. Seorang petugas ramp pada dasarnya harus dapat memastikan pesawat dapat berangkat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan terkecuali terdapat faktor-faktor yang tidak dapat diprediksi seperti cuaca dan lain sebagainya. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa kinerja petugas ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah cukup baik dari segi ketepatan waktu. Pengamatan yang dilakukan juga menunjukkan bahwa dalam menjalankan tugas petugas ramp dispatcher selalu mengusahakan untuk tepat waktu bahkan before dalam melayani suatu penerbangan. Dalam melayani penerbangan petugas ramp mengusahakan agar pesawat dapat closedoor 5 menit sebelum jam keberangkatan.
- d. Efektivitas. Efektivitas dalam hal ini berkaitan dengan penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi, bahan baku dan lain sebagainya. Hasil menunjukkan bahwa tidak terdapat peralatan atau perlengkapan khusus yang digunakan oleh petugas ramp pada saat melakukan pekerjaan. Petugas ramp hanya menggunakan

HT untuk dapat memperlancar komunikasi serta koordinasi antar unit dalam suatu penerbangan. Dengan menggunakan HT, komunikasi antar unit kerja menjadi lebih efektif sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah cukup baik dari segi efektivitas. Terkait dengan penggunaan HT, berdasarkan observasi yang dilakukan menemukan bahwa sebelum menjalankan tugas petugas ramp dispatcher selalu melakukan pengecekan terhadap serviceability talky sebelum melakukan kegiatan. Petugas ramp selalu berkoordinasi dengan unit kerja lain melalui handy talky tersebut guna memperlancar proses pekerjaan.

- e. Kemandirian. Kemandirian yang dimaksud dalam hal ini merupakan kemampuan petugas dalam menjalankan fungsi kerjanya. Hasil penelitian menunjukkan petugas ramp dapat menjalankan tugas dengan baik dan menguasai pekerjaan dengan baik dikarenakan terdapat SOP yang telah ditentukan sehingga petugas hanya perlu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Seorang petugas mengerjakan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan seorang petugas ramp menguasai dan mengerti dengan baik bidang kerja mereka. Penelitian menunjukkan bahwa petugas ramp telah mengerti dengan jobdesk dan tanggung jawab mereka serta dengan adanya SOP dan pengalaman yang petugas miliki maka suatu pekerjaan dapat dilakukan secara maksimal. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa seorang petugas ramp dispatcher di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dapat menjalankan tugas dengan baik dan terstruktur dikarenakan petugas ramp dispatcher dalam melakukan tugas sudah mengikuti SOP yang telah ditentukan serta mengikuti aturan mengenai penggunaan APD dalam menjalankan tugas.

2. Cara meningkatkan kinerja unit Ramp Dispatcher PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya mengenai bagaimana kinerja petugas.

Adapun manfaat dari penilaian kinerja menurut Adhari (2020) diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi. Evaluasi antar individu disini bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dengan tujuan untuk memberikan manfaat baik guna meningkatkan kinerja setiap individu dalam organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dilakukannya briefing dengan semua unit kerja yang juga bertujuan untuk evaluasi dengan tujuan agar pekerjaan selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Untuk briefing unit ramp dilakukan dengan SPV on duty untuk diberikan pengarahan terkait dengan tugas yang akan dijalankan. Briefing juga dilakukan untuk evaluasi terkait permasalahan-permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya agar tidak terjadi lagi pada pekerjaan yang akan datang. Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa guna meningkatkan kinerja menjadi lebih baik, sering dilakukannya briefing untuk

memberikan pengarahan serta mengevaluasi kinerja sebelumnya dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terkait dengan briefing, kegiatan tersebut dilakukan tidak hanya dilakukan unit kerja ramp dispatcher namun kegiatan briefing dilakukan juga oleh semua unit terkait agar kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan terkoordinasi. Hasil dari pengamatan yang dilakukan juga menunjukkan bahwa PT Gapura Angkasa selalu melakukan update terhadap SOP guna menyesuaikan dengan kondisi serta permasalahan yang terjadi dilapangan.

- b. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi. Penilaian kinerja dalam organisasi ini bermanfaat untuk pengembangan kinerja petugas. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi seorang individu yang memiliki kinerja yang rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait dengan pengembangan diri setiap individu pada saat melakukan pekerjaan petugas selalu dilakukan pengarahan, pihak perusahaan selalu melakukan update terkait dengan SOP serta memberikan aturan mengenai grooming petugas dalam menjalankan tugas. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mempertahankan kualitas kinerja petugas serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugas ramp. Petugas selalu diarahkan untuk selalu mengikuti seminar-seminar terkait dengan aviasi guna meningkatkan pengetahuan petugas. Petugas ramp pada saat dilakukannya briefing sebelum menjalankan tugas juga selalu diingatkan untuk dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan guna menjaga kinerja petugas tetap sesuai dengan aturan. Hasil dari observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa PT Gapura Angkasa selalu melakukan upaya untuk melakukan peningkatan kinerja kepada semua unit guna meningkatkan kinerja.
- c. Pemeliharaan sistem. Terkait dengan hal ini berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap sub sistem yang ada saling berkaitan antar satu dengan sub sistem lainnya. Salah satu sub sistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya sub sistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat sub bagian atau unit kerja yang dinilai mengganggu proses pelayanan. Seluruh sub bagian atau unit yang ada memiliki peranan yang penting serta saling berkaitan. Setiap bagian memiliki peranan yang penting namun apabila salah satu staff dari suatu unit dinilai bahwa kinerjanya kurang maksimal maka akan diingatkan untuk tetap menjaga kinerja petugas tersebut. Hasil observasi menemukan bahwa dalam melakukan pekerjaan petugas ramp selalu mengkoordinasi seluruh unit dalam melayani suatu penerbangan.
- d. Dokumentasi penilaian kinerja. Pemberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan petugas dimasa yang akan datang. Manfaat dari penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa untuk laporan dalam bentuk dokumentasi hanya sebagai evidence apabila terdapat suatu permasalahan. Dokumentasi suatu permasalahan yang dijadikan sebagai evidence menjadi suatu perhatian bagi semua unit kerja PT Gapura Angkasa agar tidak terjadi permasalahan serupa dimasa yang akan datang. Dokumentasi yang dimaksud tidak hanya dalam bentuk permasalahan yang terjadi yang kemudian dijadikan sebagai evidence namun

terkait dengan petugas yang dalam menjalankan tugas tidak sesuai dengan SOP seperti penggunaan APD yang tidak lengkap agar dapat ditindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan yang dilakukan dimana melakukan dokumentasi terhadap kesalahan yang dilakukan guna dijadikan sebagai evidence apabila terjadi suatu masalah.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja petugas unit ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sudah cukup baik dari segi Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, dan Kemandirian. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja petugas ramp PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak diantaranya adalah melakukan briefing pada saat sebelum melakukan kerjaan maupun briefing mingguan dengan tujuan memberikan arahan guna meningkatkan kinerja, selalu dilakukan update SOP terbaru agar seorang petugas dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada serta mengarahkan petugas untuk mengikuti seminar-seminar terkait dengan aviasi, selalu dilakukannya pengawasan atau kontrol kepada petugas, dan melakukan dokumentasi terhadap setiap permasalahan yang kemudian dijadikan sebagai evidence dan dijadikan sebagai bahan evaluasi guna mengurangi resiko terjadinya permasalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing
- Analisis. (2016) Dwi Prastowo Darmint, dari <https://www.studocu.com>. diakses pada 14 oktober 2023
- Banowati Mega dan Ika Fathin (2023). *Analisis Aktivitas Ramp Handling Di PT Mulio Citra Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Rahman, Rizaldi (2021). *Analisis Kinerja Ramp Handling PT Gapura Angkasa Terhadap Kelancaran Penerbangan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta