



Analisis Pengawasan Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar Terhadap Delay Management Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Ingrit Nisriani Lisa Mengkanna

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : ingritmengkanna9@gmail.com

Teguh Ariebowo

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : teguh.arie@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : ingritmengkanna9@gmail.com

Abstract, *The airport authority is surveillance, the surveillance process is three (3) kinds of observation, inspection and monitoring and subject of control in the air transport area, one of which is delayed management. Management control control is regulated by 2015 minister number 89 on handling flight delays, surveillance activities carried out by air freight inspectors. The aim of the study is how the management delay and treatment will be conducted by the v makassar regional airport authority office. The study uses qualitative research methods by using primary and secondary data. Data collection techniques of observation, interview and documentation. Time and place on this study began on October 01, 2022 and April 20, 2023, it was carried out at the v makassar regional airport authority office. The data analysis techniques used are data collecting, data reduction, data presentation, deduction. The validity test of data on this study employed the method of technical triangulation and data source triangulation. The study shows that the management control activities of the airport authorities on delayed management by the air freight section of the air freight inspector, the monitoring is done on a schedule or monthly basis for all airlines operating. The study also found obstacles to the delay of compensating passengers and delay of data information delay to the air transit inspector. Handling of delay management will be reported to the central directorate through several processes and will be followed through with the 27year 2021 ministry regulation, on the monitoring and enforcement of administrative sanctions against infractions.*

Keywords : *Analysis, Surveillance, Airport Authority, Delay Management*

Abstrak, Otoritas Bandar Udara adalah Pengawasan, proses pengawasan terdiri dari 3 (tiga) jenis pengamatan, inspeksi dan pemantauan dan subjek pengawasannya dibidang angkutan udara salah satunya yaitu delay management. Pengawasan delay management diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan, kegiatan pengawasan yang dilakukan seksi Angkutan Udara oleh Inspektur Angkutan Udara. Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana pengawasan terhadap delay management serta penanganannya oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa Observasi, wawancara dan dokumentasi. Waktu dan tempat pada penelitian ini dimulai pada tanggal 01 Oktober 2022 sampai dengan tanggal 20 April 2023, penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi teknik dan triangulasi sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan Kantor

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 2, 2023; Agustus 02, 2023

*Corresponding author, e-mail address

Otoritas Bandar Udara terhadap delay management dilakukan oleh seksi Angkutan Udara yaitu Inspektur Angkutan Udara, pengawasan itu dilakukan secara terjadwal atau setiap bulan untuk semua maskapai yang beroperasi. Hasil penelitian ini juga ditemukan kendala antara lain keterlambatan pemberian kompensasi kepada penumpang dan keterlambatan akses informasi data delay ke Inspektur Angkutan Udara. Penanganan terhadap delay management akan dilaporkan ke Direktorat Pusat melalui beberapa proses dan akan ditindak lanjuti sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2021, tentang Tata Cara Pengawasan dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran..

Kata kunci : Analisis, Pengawasan, Otoritas Bandar Udara, Delay Management

PENDAHULUAN

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V (lima) merupakan unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah naungan Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V berada di kota Makassar, Sulawesi selatan yang memiliki tugas Pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan penerbangan di 4 (empat) wilayah kerja, yaitu Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Sulawesi Tengah dan Provinsi Sulawesi Barat. Otoritas Bandar Udara diatur melalui Peraturan Menteri nomor 41 tahun 2011 tentang “Organisasi dan Tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V sendiri dipimpin oleh Bapak Agustono selaku kepala kantor dengan 3 (tiga) bidang kerja yaitu Bagian Tata Usaha Bandar Udara, Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara dan Bidang Keamanan Angkutan Udara dan Kelaikudaraan.

Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar salah satu Bandar Udara yang menjadi bagian kerja Kantor Otoritas Wilayah V Makassar. Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar adalah Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin di bawah pengelola PT. Angkasa Pura I. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah bandar udara yang terletak 20 km dari Kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan. Bandara Sultan Hasanuddin ini terletak dibagian Indonesia tengah yang akan menghubungkan Indonesia barat dan Indonesia timur. Bandara Sultan Hasanuddin juga memiliki 2 (dua) karakteristik penerbangan yaitu Domestik dan Internasional, bukan hanya melayani penerbangan sipil tetapi juga mendukung operasi militer. Saat ini Penerbangan regular internasional yang ada di Bandar Udara Sultan hasanuddin adalah Singapore dan Malaysia (Stekom, 2022).

PT. Garuda Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa maskapai penerbangan nasional Indonesia dan juga salah satu maskapai yang diawasi oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk merupakan maskapai pertama dan terbesar di Indonesia yang berorientasi pada penyediaan jasa transportasi udara yang terjangkau dan menjangkau semua kawasan dan salah satu ikon terbesar dalam dunia penerbangan nasional serta satu-satunya maskapai plat merah yang masih bertahan di sektor transportasi udara sampai saat ini. Saat ini Garuda Indonesia telah mempunyai beberapa rute yang menghubungkan makassar dengan berbagai kota baik itu Domestik maupun Internasional. Garuda Indonesia group mengoperasikan 202 armada pesawat sebagai jumlah keseluruhan dengan rata-rata usia armada dibawah lima tahun. Adapun Garuda Indonesia sebagai mainbrand saat ini mengoperasikan sebanyak 144 pesawat (Garuda Indonesia, 2021)

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan pengertian “penerbangan” adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Tujuan penerbangan adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional. Faktor pendukung penelitian yang dilaksanakan, beberapa waktu yang lalu telah ditemukan ketidakpatuhan yaitu terdapat beberapa penerbangan yang tidak terlaksana atau diberangkatkan dan terdapat perbedaan jam terbang yang tidak sesuai dengan Izin Rute yang di keluarkan. Sebagai pengguna jasa Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, terkadang menghadapi beberapa kendala seperti keterlambatan informasi penerbangan dan perubahan jadwal penerbangan.

Menurut Soemohadiwidjoyo (2017), On Time Performance (OTP) merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu di tujuan. Berbicara mengenai OTP tidak dapat terlepas dengan istilah delay atau keterlambatan. Definisi keterlambatan menurut Undang-Undang Nomor 1 tentang Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan penerbangan tidak terlaksana yaitu faktor cuaca, faktor maintenance, crew dan armada. Ketepatan waktu penerbangan saat keberangkatan maupun kedatangan merupakan salah satu aspek penting sebagai bentuk pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan terhadap penumpang selain keselamatan dan kenyamanan. Beberapa jenis keterlambatan maskapai angkutan udara yang sering terjadi di Indonesia. Hal yang kurang menyenangkan bagi pihak penumpang adalah dimana keterlambatan tersebut diinformasikan secara mendadak dan tidak dijelaskan secara detail kepada penumpang harus menunggu lama dan tidak ada kepastian maskapai.

Maka dari itu, untuk mengetahui kegiatan penerbangan yang diawasi oleh Otoritas Bandar Udara Wilayah V dan agar penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan beberapa faktor diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengawasan Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar terhadap Delay Management Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2019, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara sebagai pintu gerbang dan salah satu infrastruktur transportasi yang wajib ada pada setiap Negara, merupakan suatu simpul dari suatu sistem transportasi udara yang memiliki peran sangat penting.

Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar

Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar salah satu Bandar Udara yang menjadi bagian kerja Kantor Otoritas Wilayah V Makassar. Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar adalah Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin di bawah pengelola PT. Angkasa Pura I. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin adalah bandar udara yang terletak 20 km dari Kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki potensi jumlah penumpang sebanyak penumpang pertahun dan 114 pergerakan pesawat. Terminal saat ini mulai dioperasikan pada tanggal 20 agustus 2008 (Stekom, 2022).Bandara ini merupakan pintu gerbang utama untuk penerbangan ke bagian timur Indonesia, dan dinamai Sultan Hasanuddin, seorang Sultan Gowa, yang berperang melawan Perusahaan Hindia Timur Belanda .pada tahun 1660-an. Bandara Sultan Hasanuddin ini terletak dibagian Indonesia tengah yang akan menghubungkan Indonesia barat dan Indonesia timur. Bandara Sultan Hasanuddin juga memiliki 2 (dua) karakteristik penerbangan yaitu Domestik dan Internasional, bukan hanya melayani penerbangan sipil tetapi juga mendukung operasi militer. Saat ini Penerbangan regular internasional yang ada di Bandar Udara Sultan hasanuddin adalah Singapore dan Malaysia (Angkasa Pura I, 2016).

Angkutan Udara

Menurut Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2021 Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, Kargo, dan/ atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Menurut Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan angkutan udara terbagi atas beberapa:

- a. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
- b. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.
- c. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.
- e. Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan Rute Penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.
- f. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah pelayanan Angkutan Udara Niaga pada dalam rute Penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.
- g. Angkutan Udara Niaga Tidak Berjadwal adalah pelayanan angkutan udara niaga yang tidak terikat pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur.

PT. Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia (Persero) atau biasa dikenal dengan Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Maskapai penerbangan ini pertama kali mengudara pada tahun 1940-an dalam era pendudukan Belanda. PT. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan nasional dengan pelayanan *full service airline* yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa maskapai penerbangan nasional Indonesia. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk merupakan maskapai pertama dan terbesar di Indonesia yang berorientasi pada penyediaan jasa transportasi udara yang terjangkau dan menjangkau semua kawasan dan salah satu ikon terbesar dalam dunia penerbangan nasional serta satu-satunya maskapai plat merah yang masih bertahan di sektor transportasi udara sampai saat ini. PT Garuda Indonesia, Tbk. atau dikenal sebagai Garuda Indonesia adalah Maskapai Penerbangan milik Negara di Indonesia, yang berkantor pusat di Bandar udara Internasional Soekarno–Hatta.

Pengawasan

Menurut Admosudirdjo dalam Andri Feryanto dan Endang Shyta Triana (2015) menyatakan Pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma standar, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut George R. Terry yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan (2009) mengemukakan bahwa, Pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Beberapa pendapat tersebut di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan upaya pengamatan dari keseluruhan kegiatan dengan membandingkan, mengukur, menilai, dan mengoreksi untuk mengetahui dan memastikan agar semua keseluruhan pelaksanaan kegiatan dapat dicapai, serta tidak terdapat penyimpangan dari standar, kriteria, norma-norma yang telah ditentukan. Pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang diperoleh secara berdaya guna dan berhasil guna, sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut Silalahi (2013) tujuan dari pengawasan yakni mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan agar proses kerja sesuai dengan prosedur yang telah digariskan atau ditetapkan dan mencegah serta menghilangkan hambatan dan kesulitan yang akan, sedang atau mungkin terjadi dalam pelaksanaan kegiatan.

Kantor Otoritas Bandar Udara

Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara menurut Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011. Kantor Otoritas Bandar Udara sendiri mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

Pertama, pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan di bandar udara. Kedua, pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di bandar udara. Ketiga, Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang fasilitas, pelayanan dan pengoperasian bandar udara. Berikutnya, pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan/atau perairan bandar udara sesuai dengan rencana induk bandar udara. Kemudian, pelaksanaan pengaturan,

pengendalian, dan pengawasan penggunaan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) dan Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) serta Daerah Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP). Selain itu, pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan standar kinerja operasional pelayanan bandar udara, angkutan udara, keamanan penerbangan, pesawat udara dan navigasi penerbangan. Selain itu, pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan pelestarian lingkungan bandar udara, Serta, Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang angkutan udara, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara di bandar udara, pelaksanaan ketentuan mengenai organisasi perawatan pesawat udara, serta sertifikat kompetensi dan lisensi personel pengoperasian pesawat udara. Terakhir, Pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjutan (*continous airworthiness certificate*) untuk pesawat udara bukan kategori transport (*non transport category*) atau bukan niaga (*non commercial*), pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang keamanan penerbangan dan pelayanan darurat di bandar udara. Serta pelaksanaan urusan administrasi dan kerumahtangga Kantor Otoritas Bandar Udara.

Jadwal Penerbangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Jadwal Penerbangan adalah penerbangan yang dilakukan secara teratur dengan rute dan jadwal yang telah ditentukan. Informasi Jadwal Penerbangan atau sering disebut *Flight Information Display System (FIDS)* adalah suatu sistem tampilan informasi jadwal penerbangan suatu maskapai yang di letakkan disebuah papan atau layar televisi. Informasi Jadwal Penerbangan di Bandara menampilkan informasi kedatangan atau keberangkatan maskapai berbeda yang terjadi pada satu periode waktu. *Flight Information Display System*/layar monitor penerbangan (FIDS) adalah sistem dinamis dan canggih untuk mengontrol arus informasi penerbangan pada layar monitor dan fasilitas tampilan informasi publik lainnya.

Delay Management

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 *delay* adalah perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Secara umum *delay management* adalah keterlambatan keberangkatan atau kedatangan pesawat dari jadwal yang sudah di tentukan dalam suatu penerbangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 hal-hal yang menyebabkan keterlambatan penerbangan adalah faktor manajemen airline, teknis Operasional, cuaca dan faktor Lain-lain. Faktor manajemen *airline* sebagaimana dimaksud adalah faktor yang muncul karena disebabkan oleh maskapai penerbangan, seperti keterlambatan pilot, copilot dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang, baik yang baru malapor, pindah pesawat atau penerbangan selanjutnya (*connecting flight*) dan ketidaksiapan pesawat udara.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sesuai dengan judul yang telah ditetapkan. Metode kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.

Peneliti kualitatif sebagai human instrument berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono,2018). Menurut Bogda dan Taylor (Suwendra, 2018) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana peneliti menjadi instrumen penting dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis dan lebih menekankan makna.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2018) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini dilakukan oleh peneliti dalam mencari data untuk menentukan permasalahan yang diteliti dengan mempersiapkan pertanyaan yang sudah terstruktur dan dibuat secara rinci untuk ditanyakan kepada narasumber yang dianggap bisa memberikan jawaban yang lengkap sehingga memperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat serta sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Wawancara tersebut akan diajukan kepada Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara dan dua lainnya kepada Inspektur Angkutan Udara.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar bidang Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara.

3. Dokumentasi

Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data yang berkaitan dengan hal-hal yang berupa transkrip, catatan, surat kabar, buku, majalah, prasasti notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan. Selain melakukan observasi dan wawancara, penulis akan melakukan pengumpulan data berupa dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melampirkan dokumentasi berupa foto wawancara dan dokumen-dokumen yang menyangkut penelitian.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2016) Triangulasi data dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

1. Triangulasi Sumber

Pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber seperti dokumen, arsip, wawancara dan hasil observasi dengan mewawancarai lebih dari satu narasumber yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Dari masing-masing cara itu akan menghasilkan pandangan yang berbeda sehingga menghasilkan keluasan pengetahuan memperoleh kebenaran yang akurat.

2. Triangulasi Teknik

Pengecekan data yang dilakukan kepada data yang sama dengan teknik yang berbeda. Penulis juga menggunakan metode wawancara observasi dan dokumentasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu penulis juga menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informan tersebut.

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Langkah ini adalah mengonversi hasil wawancara, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Pengumpulan data dari penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Sugiyono (2017: 135) menyatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, chart atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar terhadap Delay Management Maskapai Garuda Indonesia

Dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Otoritas Bandar Udara memiliki fungsi dan tugas serta tanggung jawab dalam melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan dibidang Angkutan Udara, Kelaikan dan Pengoperasian Pesawat Udara. Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Andi Muhammad Nur Tauhied selaku Inspektur Angkutan Udara pengawasan ini dilakukan oleh seluruh Inspektur Angkutan Udara untuk memastikan setiap maskapai yang diawasi melakukan penanganan keterlambatan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan Pemerintah maupun yang diberlakukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) *delay management* pada setiap masing-masing maskapai. Berikut bagan alur pengawasan penanganan *delay management* :

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andi Muhammad Nur Tauhied dan Bapak M. Sholehuddin selaku Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikan dan Pengoperasian Pesawat Udara, untuk pengawasan maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tersebut sesuai hasil wawancara mengatakan bahwa pengawasan berjadwal selama satu tahun dilaksanakan dua kali kepada seluruh maskapai penerbangan tetapi kalau pengawasan yang bersifat pemeriksaan mendadak dan itu tergantung kejadian *delay*. Kemudian seluruh Inspektur Angkutan Udara maupun pengawas Angkutan Udara yang bersangkutan langsung menuju ke lokasi untuk memonitor ke ruang tunggu keberangkatan kemudian mengecek data atau jadwal penerbangan dari data tersebut bisa dilihat bahwa ada beberapa komponen yang harus dicek terkait keterlambatan, apabila terjadi keterlambatan maka maskapai harus menyerahkan bukti data keterlambatan kepada Inspektur Angkutan Udara. Setelah itu Inspektur Angkutan udara mengecek apakah pihak maskapai telah memberi informasi atau penyampaian kepada calon penumpang atas keterlambatan selanjutnya Inspektur Angkutan Udara juga memonitor maskapai untuk memberikan kompensasi kepada calon penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan.

Setelah dilakukan pengawasan maka dibuatlah laporan hasil pengawasan yang didalamnya terdapat tanda tangan dari Inspektur Angkutan Udara yang melaksanakan pengawasan kepada maskapai terkait dan juga ditandatangani oleh pihak maskapai sebagai bukti bahwa telah dilaksanakan pengawasan, salah satu tindakan yang dilakukan saat pengawasan adalah melakukan pengambilan data dan evaluasi pengawasan keterlambatan, didalamnya terdapat poin-poin yang harus diawasi oleh Inspektur Angkutan Udara. Sedangkan untuk *delay management* prosedurnya sama dengan prosedur pengawasan terkait pelayanan maskapai. Pengawasan tersebut terkait chatering, hotel, transportasi untuk penanganan kompensasi sewaktu terjadi keterlambatan penerbangan. Maka dari itu apabila ditemukan pelanggaran dilapangan pada saat pengawasan menurut PM Nomor 27 Tahun 2021 tentang pengawasan akan ada sanksi administratif bagi badan usaha angkutan udara yang bersangkutan berupa :

- a. Peringatan;
- b. Pembekuan;
- c. Pencabutan dan/atau
- d. Denda admisnistrasi

Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud ditetapkan oleh Direktur Jenderal dan dapat dikenakan secara bertahap atau langsung.

Cara Penanganan *Delay Management* Maskapai Garuda Indonesia

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada badan usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, Menteri Perhubungan telah menandatangani peraturan tersebut. Cara penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) menurut SOP (*Standar Operating Procedure*) yang berlaku :

- a. Badan usaha Angkutan wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan.
- b. Petugas sebagaimana dimaksud melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara dan pihak-pihak keterlambatan.
- c. Informasi kepada penumpang apabila terjadinya keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud, adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telpon atau pesan layanan singkat, atau melalui media lainnya, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.

Kendala yang Dihadapi oleh Inspektur Angkutan Udara dalam Pengawasan *Delay Management* di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

1. Pihak Maskapai Terlambat Memberikan Kompensasi Kepada Calon Penumpang.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V melalui Inspektur Angkutan Udara melakukan evaluasi dan pengawasan SOP *delay management*. Pihak maskapai harus memiliki SOP dalam penanganan keterlambatan dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang telah disetujui oleh Direktorat Jendral. Pengawasan SOP tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang dan itu harus sesuai dengan peraturan yang telah terdapat pada Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015 tentang *delay management*. Pada saat Inspektur melakukan pengawasan di Bandara, ada beberapa Inspektur Angkutan Udara datang langsung ke lokasi lalu menanyakan kepada yang bertanggung jawab di ruang tunggu tersebut kompensasi berupa makanan dan minuman untuk para calon penumpang belum datang. Pada saat ditemukan pelanggaran tersebut maka Inspektur memberikan teguran langsung kepada petugas maskapai yang bertugas di ruang tunggu tersebut agar memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan atau sesuai SOP penanganan yang dimiliki oleh setiap maskapai dan dari Inspektur Angkutan Udara sendiri memonitor langsung mencocokkan jika sudah sesuai dengan peraturan.

2. Terlambatnya Akses Informasi Data ke Inspektur dari Maskapai terhadap Kejadian yang Bersifat Insidental.

Proses pengawasan terdiri dari 3 (tiga) jenis pengamatan, inspeksi dan pemantauan dan subjek pengawasannya dibidang angkutan udara salah satunya yaitu *delay management*. Kejadian *delay* sering terjadi diakibatkan oleh kedatangan penerbangan yang tidak tepat dari bandara

sebelumnya dan berimbas ke bandara kedatangan dan akses informasi seperti ini yang seringkali terlambat disampaikan oleh pihak maskapai kepada Inspektur Angkutan Udara yang melakukan pengawasan. Selain itu, pada saat melakukan pengawasan ke bandara Sultan Hasanuddin, para Inspektur Angkutan Udara selalu melihat atau mengevaluasi data perbulan dari setiap maskapai, misalnya seperti data dokumentasi keterlambatan penerbangan yang diminta oleh Inspektur Angkutan Udara belum siap bahkan data tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jendral. Hal ini dapat membuat Inspektur Angkutan Udara merasa pekerjaan mereka tidak terselesaikan secara tepat waktu dan maskapai cenderung akan mengulur waktu untuk memberikan data yang akan diminta oleh Inspektur jadi untuk menindak lanjuti itu seringkali terlambat. Maka dari itu Inspektur Angkutan Udara memberi teguran langsung kepada pihak maskapai.

Penanganan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar terhadap *Delay Management* Maskapai Garuda Indonesia

Tugas Otoritas Bandar Udara adalah Pengawasan, proses pengawasan terdiri dari 3 (tiga) jenis pengamatan, inspeksi dan pemantauan dan subjek pengawasannya dibidang angkutan udara salah satunya yaitu *delay management*. Maka dari itu jika Inspektur Angkutan Udara menemukan ketidaksesuaian pada pengawasan *delay management*, maka akan dilaporkan ke Direktorat Pusat melalui beberapa proses yaitu berupa surat teguran dari Otoritas Bandar Udara dahulu, lalu ditebuskan ke Direktorat Angkutan Udara Pusat. Jika tidak ditemukan perbaikan dalam waktu yang telah ditentukan maka akan ditindaklanjuti oleh Hukum Angkutan Udara yaitu Sanksi Administratif sesuai Peraturan Menteri 27 Tahun 2021 oleh Pusat bagi badan usaha angkutan udara yang bersangkutan berupa Peringatan, Pembekuan, Pencabutan dan/atau Denda admisnistrasi, tetapi secara umum Maskapai Garuda Indonesia selama periode *summer* masih diberikan toleransi waktu dikarenakan OTP maskapai Garuda Indonesia masih diatas rata-rata, berdasarkan hasil wawancara dari narasumber Bapak M. Sholehuddin, Andi Nur M. Tauhid dan Muhammad Al'Ikrar.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh, dapat disimpulkan pengawasan terhadap *delay management* sebagai berikut:

1. Otoritas Bandar Udara memiliki fungsi dan tugas serta tanggung jawab dalam melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan salah satunya dibidang Angkutan Udara, Kelaikan dan Pengoperasian Pesawat Udara. Pengawasan *delay management* diatur dalam PM No. 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan, kegiatan pengawasan yang dilakukan seksi Angkutan Udara oleh Inspektur Angkutan Udara terhadap *delay management*. Dari pengawasan yang dilakukan Otoritas Bandar Udara ditemukan beberapa ketidaksesuaian dan kendala, tetapi masih dalam batas normal atau toleransi waktu.
2. Jika ditemukan ketidaksesuaian dalam pengawasan *delay management* maka akan dilaporkan ke Direktorat Pusat melalui beberapa proses dan akan ditindak lanjuti sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2021, tentang Tata Cara Pengawasan dan Pengenaan Sanksi

Administratif berupa Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang Undangan Di Bidang Penerbangan.

Saran

Setelah melakukan penelitian yang telah dilaksanakan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar, peneliti memiliki beberapa saran yaitu :

1. Bagi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar dalam menjalankan tugas pokok pengawasan salah satunya terhadap *delay management* lebih menekankan pada saat pengawasan sehingga kinerja petugas maskapai semakin optimal dan hasil pengawasan tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan penumpang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan ilmu dan pengetahuan terkait dengan pengawasan Otoritas Bandar Udara terhadap delay management dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, F., dan Triana, S. E. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra.
- Apriana. Febri Yuliani. 2019. Implementasi Penanganan Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2): 2-3.
- Damayanti, N. W. M. I., dan Parsa, I. W. 2018. Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan. *Kerta Semaya Fakultas Hukum*, 3(1): 2-3.
- Garuda Indonesia. "Profil Perusahaan Maskapai Garuda Indonesia", Diakses pada 20 November 2022. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/index>
- Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 *Organisasi dan Tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara*. 31 maret 2011. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2021 *Penyelenggara Angkutan Udara*. 28 Mei 2021. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 *Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*. 12 Mei 2015. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2021 *Tata Cara Pengawasan dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Penerbangan*. 24 Mei 2021. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2019 *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. 20 Mei 2019. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.
- Stekom. 2022. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bandar_Udara_Internasional_Sultan_Hasanuddin. Diakses pada 18 November 2022.
- Suwendra, I. W. 2018. Metodologi penelitian kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan. *Universitas Pendidikan Ganesha*. <https://scholar.google.co.id/citations?user=Gt-h5b0AAAAJ&hl=id>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Penerbangan*. 12 Januari 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Pemerintah Pusat. Jakarta.