

IMPLEMENTASI KEGIATAN INSPEKSI OTORITAS BANDAR UDARA TERHADAP PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN *DELAY MANAGEMENT* ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

¹Ridiyan Kurniasyah, ²Faiz Albanna

^{1,2} Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Transportasi merupakan aktivitas yang hampir semua orang dari berbagai penjuru dunia membutuhkannya. Kemajuan zaman dari waktu ke waktu sudah dapat dirasakan sampai sekarang. Salah satunya adalah transportasi udara (penerbangan). Penerapan proses pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh otoritas bandar udara mengenai *Delay management* yang merupakan salah satu permasalahan klasik di dalam penerbangan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dikutip dalam Moleong, 2011) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Otoritas bandar udara wilayah I melakukan inspeksi pengawasan dan pengendalian di bandar udara Internasional Soekarno Hatta setiap hari sesuai dengan surat tugas kepala kantor Otoritas Bandar Udara. Jika ada pelanggaran/insiden di lapangan, maka akan menjadi temuan yang selanjutnya dilakukan penindakan lanjutan atas insiden tersebut. Setiap maskapai mempunyai SOP masing-masing mengenai penanganan keterlambatan penerbangan yang sudah dilaporkan kepada Otoritas Bandar Udara. 1. Dalam pengimplementasian kegiatan inspeksi pengawasan dan pengendalian *delay management* oleh Otoritas Bandar Udara wilayah I di bandar udara Internasional Soekarno Hatta sudah terlaksana secara optimal. Sanksi yang diterapkan kepada maskapai yang melanggar sebagaimana yang tercantum pada PM 89 tahun 2015 (pasal 16). Sanksinya berupa: Teguran tertulis, pembekuan rute, pengurangan rute, dan pencabutan izin usaha.

Kata Kunci : Implementasi, Otoritas Bandar Udara, Inspeksi, pengawasan, Bandara Udara Internasional Soekarno Hatta.

Abstract

Transportation is an activity that almost everyone from all over the world needs it. The progress of the times from time to time can be felt until now. One of them is air transportation (aviation). Implementation of the supervision and control process carried out by airport authorities regarding *delay management* which is one of the classic problems in aviation. This research was conducted using a qualitative approach. According to Bogdan and Tylor (quoted in Moleong, 2011) as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. The airport authority area I carries out surveillance and control inspections at Soekarno Hatta International Airport every day in accordance with the Assignment letter of the Head of the Airport Authority office. If there is a violation/incident in the field, it will be a finding which will then be followed up on the incident. Each airline has its own SOP regarding the handling of flight delays that have been reported to the Airport Authority. 1. In implementing the inspection activities, supervision and control of *delay management* by the Airport Authority Region I at Soekarno Hatta International Airport has been carried out optimally. Sanctions are applied to airlines that violate as stated in PM 89 of 2015 (article 16). The sanctions are in the form of: written warning, route suspension, route reduction, and revocation of business license.

Keywords: Implementation, Airport Authority, Inspection, supervision, Soekarno Hatta International Airport.

Pendahuluan

Transportasi merupakan aktivitas yang hampir semua orang dari berbagai penjuru dunia membutuhkannya. Kemajuan zaman dari waktu ke waktu sudah dapat dirasakan sampai sekarang. Salah satunya adalah transportasi udara (penerbangan). Kemudahan dan keefektifan dalam hal menjelajahi setiap wilayah yang dekat maupun jauh sudah terbukti dengan adanya transportasi jalur udara. Tanpa adanya transportasi yang didukung oleh kemajuan zaman seperti sekarang ini, maka

¹Email Address : Ridiyan0301@gmail.com

Received 5 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

tentu pekerjaan dan kebutuhan manusia akan sangat sulit terpenuhi. Sebagaimana yang tercantum pada UU nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Perlu diketahui bahwa 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.

Pada dasarnya, bandar udara tidak hanya berperan sebagai lapangan terbang untuk pesawat lepas landas dan mendarat saja. Namun, pengelolaan sumber daya yang terstruktur, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang maksimal, aktivitas penerbangan yang stabil serta proses pengawasan dan pengendalian yang efektif dan efisien juga menjadi komponen penting kemajuan suatu bandar udara. Aspek keamanan, keselamatan, kelancaran, dan kenyamanan merupakan komponen yang utama dalam penerbangan. Maka dari itu, untuk mewujudkan semua itu perlu adanya proses pengawasan dan pengendalian yang secara sistematis, berkesinambungan, dan terarah. Namun, hal itu tidak mudah jika dilakukan tanpa adanya perencanaan matang serta pembentukan lembaga khusus yang menanganinya secara kompleks. Maka, untuk mewujudkan itu semua dibentuklah suatu badan/lembaga yang bertugas untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. Pembentukan Otoritas bandara ini berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.41 tahun 2011. Pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa Otoritas Bandar Udara adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Departemen Perhubungan yang berada dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Jadi, kantor otoritas bandara memiliki peranan penting sebagai unit pelaksana teknis kegiatan penerbangan di bandar udara. Wewenang dan tanggung jawab lembaga ini juga sudah diatur oleh pemerintah melalui undang-undang.

Penerapan proses pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh otoritas bandar udara membutuhkan komponen-komponen penting yang terstruktur dan sistematis. Tetapi, untuk merealisasikan hal tersebut tidaklah mudah, seringkali ditemukan permasalahan-permasalahan yang dapat menghambat pada kelancaran kegiatan penerbangan di Bandar udara. Salah satu permasalahan yang muncul adalah tentang Keterlambatan Penerbangan (*Delay*). Permasalahan *Delay* ini tentunya sangat merugikan bagi para penumpang. Persoalan waktu dan biayalah yang harus mereka korbakan. Sebagian mereka menempuh perjalanan ke bandar udara jaraknya jauh. Sebagian lainnya juga ada yang menerima dengan legowo, namun tak sedikit pula yang tidak terima dengan adanya *Delay* penerbangan yang dianggap merugikannya. Cacian, makian, dan sikap arogan pun mereka lakukan kepada petugas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka pemerintah Indonesia melalui kementerian Perhubungan memberlakukan aturan penanganan keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara.

Pada dasarnya, pada saat terjadi delay para penumpang berhak mendapatkan kompensasi yang diberikan oleh pihak badan usaha angkutan udara berupa makanan, minuman, dan penanganan delay lainnya. Tetapi ternyata, masih ada saja dari mereka yang tidak mendapatkan hak nya tersebut berupa kompensasi atau ganti rugi dari badan usaha angkutan udara yang tentunya merugikan mereka sebagai pengguna jasa angkutan udara. Bahkan, yang lebih parah lagi sering ditemukan bentuk kemarahan penumpang yang tidak terima dengan adanya delay dan penanganan Delay yang buruk oleh pihak badan usaha angkutan udara.

Contoh kasus mengenai permasalahan delay dan penanganannya yang buruk ada pada kasus Lion Air enam tahun silam. Terjadi penumpukan penumpang di Bandar udara internasional Soekarno Hatta. Parahnya, pihak Lion sebagai badan usaha angkutan udara tidak memberikan penanganan delay kepada penumpang dan membiarkannya terlantar di Bandar udara. Berbagai responpun ditunjukkan oleh para penumpang. Atas dasar kenyataan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian ini tentang “Implementasi kegiatan inspeksi otoritas bandar udara wilayah 1 terhadap pengawasan dan

pengendalian delay management angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di bandar udara internasional Soekarno Hatta”.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Inspeksi

inspeksi merupakan proses pemeriksaan langsung untuk melihat dan mengawasi langsung tentang pelaksanaan peraturan, regulasi, dan lain-lain. Dari pengertian tersebut, peneliti dapat mengambil makna yang sesuai dengan topik penelitian bahwa inspeksi disini berarti melakukan pemeriksaan langsung ke lapangan terkait pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Otoritas Bandar Udara wilayah 1 terkait Delay manajemen yang ada di Bandar udara Soekarno Hatta.

Kantor Otoritas Bandara

Menurut PM 41 Tahun 2011 (pasal 1), 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.

Pengawasan dan pengendalian

Menurut Dauly (2017:218) menyatakan bahwa pengawasan adalah usaha sistemik untuk menetapkan standard pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standard yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki perusahaan telah dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan. Sedangkan pengendalian atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Controlling* merupakan salah satu fungsi penting manajemen yang harus dilakukan oleh semua manajer untuk mencapai tujuan organisasinya.

Delay Management

Menurut PM NO 30 Tahun 2021 tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon Penumpang kelas ekonomi dan Penumpang berkebutuhan khusus dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.

Pelayanan Penerbangan

Delay Management menurut PM 89 tahun 2015 merupakan terjadinya perbedaan waktu terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode survei. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada sebuah filsafat postpositivisme, yang di mana digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah sehingga peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif serta hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu Implementasi kegiatan Inspeksi otoritas bandar udara wilayah I terhadap pengawasan dan pengendalian Delay management angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta..

Metode yang dilakukan peneliti dalam menyelesaikan masalah ini adalah menggunakan metode deskriptif analisis yaitu mengumpulkan data di lapangan, mengembangkan fakta disertai dengan analisisnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti dalam melakukan wawancara mempunyai 3 narasumber: (1) kepala Seksi angkutan udara (2) inspektur angkutan udara senior (3) inspektur angkutan udara junior.

Pengambilan data pada penelitian ini, dilakukan dalam kurun waktu satu bulan yaitu pada Oktober 2021. Penelitian dilaksanakan di Kantor Otoritas Bandara Wilayah I Kelas Utama Bandar Udara Soekarno Hatta Tangeang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan melakukan wawancara kepada SDM Kantor Otoritas Bandara Wilayah I Kelas Utama Bandar Udara Soekarno Hatta.

Hasil dan Pembahasan

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yaitu, Bapak Wahyu Kunto Aji (Kepala Seksi Angkutan udara), Bapak Ahmad Kusnadi (Inspektur Angkutan udara), dan Bapak Moses (Inspektur Angkutan udara) Otoritas Bandar udara wilayah I mengenai Implementasi kegiatan inspeksi pengawasan dan pengendalian *Delay Management*. Menurut PM NO 41 Tahun 2011 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. Kewenangan terkait ketentuan mengenai kedudukan dan hubungan pertanggungjawaban Kantor Otoritas Bandar Udara dalam pelaksanaannya dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Dalam proses implementasi kegiatan pengawasan dan pengendalian Delay Manajemen ini, Otoritas Bandar udara wilayah I melalui bidang angkutan udara melakukan tugas pokok dan Fungsinya. Salah satu di antaranya yaitu melakukan pengawasan dan pengendalian Delay Management melalui Inspektur angkutan udara untuk melakukan inspeksi ke

lapangan sesuai yang tercantum pada surat tugas Kepala Kantor Otoritas bandar udara. Pedoman yang mereka pakai dalam melakukan pengawasan dan pengendalian Delay Manajemen ini yaitu PM 89 Tahun 2015. Otoritas Bandar udara wilayah I kelas utama ini menaungi beberapa bandar udara yang ada di Provinsi Banten, Jawa Barat, Lampung, Kalimantan Barat, dan DKI Jakarta. Dengan demikian, Otoritas Bandar udara wilayah 1 bertanggung jawab terhadap pengawasan dan pengendalian Delay Manajemen di bandar udara yang ada di wilayah tersebut.

Kepala Seksi Angkutan Udara menjelaskan bahwa Kegiatan Inspeksi terhadap Delay Manajemen oleh Inspektur Angkutan udara dilakukan secara sistematis dan terjadwal sesuai dengan rencana tahunan yang dibuat. Dalam pengimplementasiannya, pihak Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 melakukan Inspeksi yang diwakili oleh Inspektur Angkutan Udara kepada Maskapai yang ada di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta mengenai Delay Manajemen. Setiap harinya Inspektur Angkutan udara melakukan Inspeksi, jika ditemukan pelanggaran, maka akan segera dilakukan tindakan. Tindakan yang diambil harus sesuai dengan SOP yang telah diatur oleh Dirjen Perhubungan Udara melalui PM No. 89 tahun 2015. Inspeksi dilakukan untuk melakukan pengawasan jika terjadi Delay maka yang pertama, dicari dahulu apa yang menjadi penyebab terjadinya Delay tersebut. Berdasarkan penelitian, hasil analisa lapangan dan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, peneliti mendapatkan informasi mengenai kendala-kendala yang ditemukan pada saat mengimplementasikan kegiatan Inspeksi pengawasan dan pengendalian Delay manajemen di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Kendala-kendala tersebut di antaranya : Tanggung Jawab dan kesadaran badan usaha angkutan udara/maskapai, Profesionalitas, Keterbatasan pengetahuan penumpang, Respon pengguna jasa Angkutan udara/penumpang. jika terdapat Badan usaha Angkutan udara/Maskapai yang melanggar, maka akan dikenakan sanksi-sanksi sebagaimana tertera dalam PM No. 89 tahun 2015 (pasal 16), Yaitu : Teguran tertulis, pembekuan Rute, pengurangan rute, dan Pencabutan izin usaha.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kemudian hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Implementasi kegiatan Inspeksi Otoritas Bandar Udara terhadap pengawasan dan pengendalian Delay Management diatur dalam PM No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan usaha Angkutan udara Niaga berjadwal dalam negeri.

Dalam pengimplementasian kegiatan inspeksi pengawasan dan pengendalian delay management oleh Otoritas Bandar udara wilayah I di bandar udara Internasional Soekarno Hatta sudah terlaksana secara optimal dan sudah cukup baik. Para inspektur angkutan udara melakukan inspeksi ke lapangan secara sistematis dan teratur, jika ada temuan/pelanggaran maka akan dilakukan penindakan berupa laporan yang berbentuk Checklist yang pada akhirnya dibuatlah Final Report (persetujuan antara pihak maskapai dan pihak Otoritas bandar udara).

Hasil penelitian dan wawancara peneliti dengan kepala seksi angkutan udara dan inspektur angkutan udara mengenai masih banyaknya faktor penghambat dalam pengimplementasian kegiatan inspeksi pengawasan dan pengendalian delay manajemen di bandar udara internasional Soekarno Hatta. Kendala dan faktor penghambat tersebut di antaranya, Masih kurangnya kesadaran dan tanggung jawab maskapai dalam melakukan penanganan keterlambatan penerbangan, Profesionalitas implementor yang suatu waktu berkurang, respon pengguna jasa angkutan udara yang terkadang membuat gaduh dan menghambat kegiatan inspeksi, dan keterbatasan pengetahuan penumpang mengenai kebijakan yang sebenarnya sudah tercantum dalam PM No. 89 tahun 2015.

Dari beberapa poin mengenai hambatan/kendala yang dialami pada saat inspeksi pengawasan dan pengendalian Delay Management, terdapat sanksi yang diterapkan jika ada maskapai yang melanggar.

Sanksi ini disampaikan oleh narasumber sebagaimana yang tercantum pada PM 89 tahun 2015 (pasal 16). Sanksinya berupa : Teguran tertulis, pembekuan rute, pengurangan rute, dan pencabutan izin usaha.

Daftar Pustaka

- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Daulay, D. Dkk. (2017:218). Manajemen. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, Medan.
- Vania Mentari Ilyas, A. (2018). Fungsi pengawasan kantor otoritas bandar udara di bandara internasional sultan hasanuddin maros.
- Yeremia papia, J., M. G. Tulusan, F., & Dengo, S. (2015). Pengawasan keselamatan penerbangan bandar udara Sam Ratulangi oleh kantor otoritas bandar udara wilayah VIII manado.
- Maharani, D., & Rosilawati. (2018). Pengaruh pengawasan dan pengendalian terhadap peningkatan Motivasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Serang kota Serang, Jurnal pengawasan dan pengendalian. Vol. 1, No. 2, pp. 116-123.
- Fadhiah Salsabila, F. (2018). Evaluasi Implementasi sistem pengendalian internal pada proses penetapan dan pemberian harga, Jurnal ekonomi dan bisnis.
- Adrian, D. (2018). Pengaturan koordinasi pengendalian keamanan antara kantor pusat direktorat keamanan penerbangan dan kantor otoritas bandar udara, Jurnal penyesuaian. Vol. 01, No. 01, pp. 13-27.
- Pendidikan, D. (2021). "Pengertian Implementasi", <https://www.dosenpendidikan.co.id/implementasi-adalah>, diakses pada 01 Juli 2021 pukul 20.00 WIB.
- Maria Ulfa, F. (2017). "Sistem Informasi Psikologi", <https://fathimariaulfa.wordpress.com/2017/10/10/sistem-informasi-psikologi/>, Diakses pada 14 Oktober 2021 pukul 21.46 WIB.
- Setiawan, S. (2021). "Pengertian Pengawasan – Makna, Jenis, Tujuan, Manfaat, Fungsi, Prinsip, Tahap, Para Ahli", <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pengawasan>, diakses pada 01 Juli 2021 pukul 20.15 WIB.
- Kho, B. (2018). "pengertian pengendalian dan empat langkah pengendalian", <https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-pengendalian-controlling-empat-langkah-pengendalian/>, diakses pada 01 Juli 2021 pukul 20.27 WIB.
- Mapen, S. (2019). "Pengertian penerbangan dan Bandar Udara", <http://berita.smk-mapen.com/post/literasi-x-xii-pengertian-penerbangan-dan-bandar-udara>, diakses pada 01 Juli 2021 pukul 20.35 WIB.
- Wiryono, S. (2020). "Dampak Corona jumlah penumpang di bandara Soetta turun sejak awal tahun", <https://megapolitan.kompas.com>, Diakses pada 15 Oktober 2021 Pukul 17.00 WIB.
- Ruth Simanjuntak, T. (2021). "2 Kasus Mafia Karantina di Bandara Soekarno-Hatta: Pensiunan Dispar DKI Loloskan WNI", <https://amp.kompas.com/megapolitan/read/2021/04/29/09015131/2-kasus-mafia-karantina-di-bandara-soekarno-hatta-pensiunan-dispar-dki>. Diakses pada 15 Oktober 2021 pukul 17.37 WIB.
- Info, K. (2016). "pengertian kenyamanan", <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-kenyamanan> Pengertian Kenyamanan, diakses pada 01 Juli 2021 pukul 20.40 WIB.
- Miftah, S. (2021). "Teknik Analisis Data : Mengenal lebih dalam Analisis Data", <https://www.dqlab.id/teknik-analisis-data-mengenal-lebih-dalam-analisis-data>, diakses pada 03 juli pukul 10.25 wib.
- Wikipedia. (2019). "Otoritas Bandar Udara dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas", https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Bandar_Udara, diakses pada 03 Juli 2021 pukul 11.00 WIB.
- JDIH. (2017). "Kementerian Perhubungan", <https://jdih.dephub.go.id/>, diakses pada 14 Oktober 2021 pukul 23.33 WIB.
- Dawaty, S. (2020). "Data Primer", <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>. Diakses pada 19 Juli 2021 pukul 09.30 WIB.
- Undang-Undang
Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan
PERMENHUB Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandara Udara
PERMENHUB Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang penanganan keterlambatan penerbangan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri
Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan
PERMENHUB Nomor PM 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara
PERMENHUB Nomor 168 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kemenhub
PERMENHUB Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Fungsi Dan Pengendalian Pengawasan Oleh Kantor Otoritas Bandara