

ANALISIS PERANAN INSPEKTUR ANGKUTAN UDARA OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH 1 KELAS UTAMA TERHADAP PELAKSANAAN PENGAWASAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA PT.CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

¹Asep Luqman Hakim, ²Raden Fatchlul Hilal

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

Abstrak

Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik yang mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal serta memerlukan jaminan keselamatan & keamanan optimal. Untuk menjamin keselamatan, keamanan & pelayanan penerbangan yang dimaksud sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan dan pemerintah menetapkan Peraturan Menteri (PM) Nomor 41 Tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Salah satu kegiatan pengawasan di bidang angkutan udara adalah melakukan pemantauan oleh inspektur angkutan udara terhadap standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara. Pengawasan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan implementasi kepatuhan Badan Usaha Angkutan Udara dalam menjalankan peraturan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan inspektur angkutan udara terhadap pelaksanaan pengawasan standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara. Penelitian ini dilakukan di kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Internasional Soekarno Hatta pada bulan Oktober 2021. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ditinjau secara langsung melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini memberikan hasil bagaimana peranan inspektur angkutan udara terhadap pelaksanaan pengawasan standard pelayanan minimal penumpang angkutan udara di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Inspektur angkutan udara selalu melakukan pengawasan dengan terjadwal yang sudah di rencanakan pada program kerja untuk selalu memastikan implemmentasi kepatuhan Badan Usaha Angkutan Udara dalam menajalan peraturan penerbangan.

Kata kunci: Peranan, Inspektur Penerbangan, Pengawasan, Standar Pelayanan Minimal, Bandara Udara Internasional Soekarno Hatta

Abstract

Aviation is part of the national transportation system that has the characteristics of being able to move quickly, using high technology, being capital intensive, reliable management and requiring optimal safety & security guarantees. To ensure the safety, security & flight services referred to in accordance with the provisions of Law No. 1 of 2009 concerning aviation and the government stipulates Ministerial Regulation (PM) No. 41 of 2011 concerning the organization and work procedure of the Airport Authority Office. One of the supervisory activities in the field of air transport is monitoring by air transport inspectors of the minimum service standards of air transport passengers. This supervision is carried out with the aim of ensuring the implementation of Air Transport Business Entity's compliance in implementing aviation regulations. This study aims to find out how the role of air transport inspectors in the implementation of supervision of minimum service standards for air transport passengers. This research was conducted at the Soekarno Hatta International Main Class Airport Authority office in October 2021. This research is a qualitative descriptive study. Data collection was reviewed directly through interviews, observations, and documentation activities at Soekarno Hatta International Airport. This study provides results on how the role of air transport inspectors in the implementation of supervision of minimum service standards for air transport passengers at Soekarno Hatta International Airport. Air transportation inspectors always carry out scheduled supervision that has been planned in the work program to always ensure the implementation of Air Transport Business Entity's compliance in carrying out aviation regulations.

Keywords: Role, Flight Inspector, Supervision, Minimum Service Standard, Soekarno Hatta International Airport

Pendahuluan

Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik yang mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang

¹ Email Address : asepluqmanhakim@gmail.com

Received 1 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

andal serta memerlukan jaminan keselamatan & keamanan optimal. Untuk menjamin keselamatan, keamanan & pelayanan penerbangan yang dimaksud sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan pemerintah menetapkan Peraturan Menteri (PM) Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor otoritas Bandar udara merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah & bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan penganturan, pengendalian & pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Soekarno-Hatta dalam melaksanakan tugasnya membawahi 5 wilayah kerja yang terdiri dari provinsi DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Lampung, Kalimantan Barat.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 berdasarkan Peraturan Menteri (PM) Nomor 41 tahun 2011 menugaskan kepada Bidang Angkutan Udara & Kelaikudaraan terutama Seksi Angkutan Udara untuk melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan udara dan kegiatan usaha penunjang angkutan udara, penyiapan bahan pengendalian dan pengawasan tarif jasa angkutan udara dan penunjang angkutan udara, Pelaksanaan Operasional Prosedur (SOP) dan standar Kinerja operasional pelayanan kegiatan angkutan udara serta pelaksanaan dan koordinasi fasilitasi kegiatan penerbangan internasional (Facilitation/FAL).

Pada perkembangan saat ini, berbagai permasalahan dalam layanan transportasi udara terlihat dalam keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa baik secara langsung maupun dengan menggunakan media sosial dan media massa seperti harga tiket, bagasi berbayar, keamanan bagasi, kelayakan pesawat, waktu penerbangan maupun kompensasi yang harus di terima oleh pengguna jasa atas kelambatan maskapai penerbangan serta untuk memastikan implementasi kepatuhan Badan Usaha Angkutan Udara dalam menjalankan peraturan penerbangan. Memperhatikan uraian disampaikan diatas maka menjadi tanggungjawab dari Kantor Otoritas Bandar Udara untuk menjalankan fungsi pengawasannya kepada pihak maskapai penerbangan dalam memenuhi segala aturan yang ada serta menyelesaikan segala keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa transportasi udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I sebagai kantor wilayah utama yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Kantor ini memiliki tanggungjawab dalam mengawasi maskapai penerbangan maupun Perum Angkasa Pura dalam melayani masyarakat pada layanan transportasi udara.

Memperhatikan permasalahan yang berhubungan dengan pengawasan dalam layanan transportasi udara merupakan hal yang penting untuk diselesaikan. Hal ini berguna agar pemberi layanan benar – benar memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Demikian pula berbagai hal yang berkaitan dengan kelayakan pesawat, lisensi personal pengoperasian, sertifikat kompetensi berkaitan erat dengan keamanan penerbangan dan keselamatan serta nyawa pengguna jasa merupakan masalah yang wajib untuk segera diselesaikan. Sehingga peran dari Kantor Otoritas Bandar Udara secara umum dan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama Soekarno Hatta secara khusus wajib menjalankan fungsi pengawasan dengan baik dan benar. Hal ini dilakukan bukan hanya dijadikan sebagai media untuk memperbaiki kesalahan layanan akan tetapi juga merupakan media yang tepat untuk dilakukannya pencegahan atas peluang terjadinya kecelakaan dan berkaitan dengan keselamatan penerbangan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pt.Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta”.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Inspektur Penerbangan

Menurut PM No 41 Tahun 2011 Pasal 41 Kelompok inspektur penerbangan mempunyai tugas melakukan audit, inspeksi, pengamatan (surveillance), pemantauan (monitoring), survei dan pengujian (test) angkutan udara, bandar udara, navigasi penerbangan, kelaikan udara dan pengoperasian pesawat udara. Serta keamanan penerbangan. Kelompok inspektur penerbangan terdiri atas sejumlah tenaga Inspektur Penerbangan yang terbagi dalam kelompok Inspektur Penerbangan bidang angkutan udara, bandar udara, navigasi penerbangan, kelaikan udara dan pengoperasian pesawat udara, serta keamanan penerbangan.

Kantor Otoritas Bandara

Berdasarkan pasal 2 Keputusan Menteri Perhubungan No. 41 tahun 2011 Kantor Otoritas Bandara mempunyai tugas penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian di bidang keamanan, keselamatan, dan kelancaran penerbangan serta keamanan dan ketertiban di bandar udara sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pengawasan Keselamatan Penerbangan

Menurut Sondang P. Siagian pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Standar Pelayanan

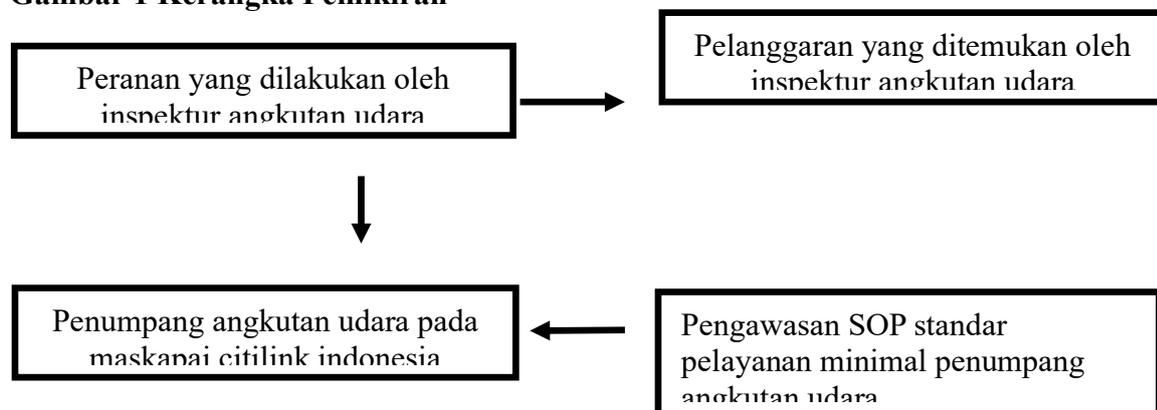
Menurut PM NO 30 Tahun 2021 tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon Penumpang kelas ekonomi dan Penumpang berkebutuhan khusus dalam rangka pelayanan yang berkualitas,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

Pelayanan Penerbangan

Menurut PM No 30 Tahun 2021 Pelayanan Penerbangan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara meliputi sebelum penerbangan (pre-flight), pada saat penerbangan (in-flight) dan setelah penerbangan (post flight).

Kerangka Pemikiran

Gambar 1 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. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui peranan yang dilakukan inspektur angkutan udara dalam melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara Pt.Citilink di Bandar udara internasional soekarno hatta.

Metode yang dilakukan peneliti dalam menyelesaikan masalah ini adalah menggunakan metode derkriptif 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 bidang 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 1 Kelas Utama Bandar Udara Soekarno – Hatta Tangeang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan melakukan wawancara kepada pegawai Kantor Otoritas Bandara Wilayah 1 Kelas Utama Bandar Udara Soekarno – Hatta Tangeang.

Hasil dan Pembahasan

Dalam mengetahui peranan Inspektur Angkutan Udara pada saat melakukan pengawasan standar pelayanan minimal penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta maka peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Soekarno Hatta terutama pada Seksi Angkutan Udara yang mempunyai jabatan sebagai inpektur angkutan udara yang telah melakukan inspeksi lapangan atau kegiatan pengawasan mengenai standard pelayanan minimal penumpang angkutan udara yang berpedoman pada PM 30 Tahun 2021 dan PM 41 tahun 2011 sebagai tugas dan fungsi kantor otoritas Bandar udara. 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 struktur keorganisasian kantor otoritas Bandar udara wilayah 1 kelas utama soekarno hatta terdapat beberapa bidang dan salah satunya bidang Angkutan udara dan kelaikudaraan yang terdiri dari seksi angkutan udara dan kelaikudaraan. Seksi Angkutan Udara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan udara dan kegiatan usaha penunjang angkutan udara, penyiapan bahan pengendalian dan pengawasan tarif jasa angkutan udara dan penunjang angkutan udara, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar kinerja operasional pelayanan kegiatan angkutan udara serta pelaksanaan dan koordinasi fasilitasi kegiatan penerbangan internasional (Facilitation/FAL) . Pada setiap bidang di struktur organisasi kantor otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Soekarno Hatta terdapat kelompok inspektur penerbangan mempunyai tugas melakukan audit, inspeksi, pengamatan (surveillance), pemantauan (monitoring), survei dan pengujian (test) angkutan udara, bandar udara, navigasi penerbangan, kelaikan udara dan pengoporasian pesawat udara. Serta keamanan pncrbangan.

Pelanggaran yang ditemukan/finding oleh Inspektur Angkutan Udara Wilayah 1 Kelas Utama Soekarno Hatta pada saat melakukan pelaksanaan pengawasan terhadap standard pelayanan minimal penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sangat beragam, yakni pada saat sebelum penerbangan (pre-flight), saat penerbangan (in-flight) dan setelah penerbangan (post flight). Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pada seksi angkutan udara yang mempunyai jabatan inspektur angkutan udara dan pernah melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan minimal ada beberapa pelanggaran yang ditemukan dan tidak sesuai dengan standard operasional prosedur (SOP) Badan Usaha Angkutan Udara yang berlaku dan SOP/Checklist dari pihak Kantor Otoritas

Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Soekarno Hatta. Sebagaimana pada saat sebelum penerbangan (pre-flight) melakukan pengumuman dengan pengeras suara memberikan arahan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, pada saat penerbangan (in-flight) tidak memberikan pelayanan berupa makanan yang sesuai standard pelayanan dan kelas yang berlaku dan pada setelah penerbangan (post-flight) tidak adanya fasilitas bantuan yang memberikan kemudahan kepada penumpang.

Berdasarkan informasi dari narasumber bahwa maskapai yang dilakukan pengawasan oleh kantor otoritas Bandar udara wilayah 1 kelas utama soekarno hatta hanya maskapai penerbangan niaga berjadwal domestik pada kelas ekonomi. Hal ini sesuai dengan PM No 41 Tahun 2011 bahwa kantor otoritas Bandar udara hanya dapat mengawasi badan usaha angkutan udara niaga berjadwal domestik. Hal itu dikelompokkan sebagai berikut: (a) Pelayanan dengan standar maksimum yang meliputi Maskapai Garuda Indonesia dan Batik Air (b) Pelayanan dengan standar menengah yang meliputi Maskapai Nam Air, Sriwijaya (c) Pelayanan dengan standar minimum yang meliputi Maskapai Lion Air, Citilink Indonesia, Air Asia, Super Jet.

Kesimpulan

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

Peranan inspektur angkutan udara terhadap pelaksanaan pengawasan standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara di atur dalam PM No 30 Tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara.

Pelanggaran yang ditemukan (finding) pada saat pengawasan dilapangan akan dikenakan sanksi yang berlaku dan sudah diatur di PM No 30 Tahun 2021 dan PM No 27 Tahun 2021. Badan usaha angkutan udara yang tidak sesuai dengan SOP standard pelayanan minimal penumpang angkutan udara yang berlaku akan ditindak oleh inspektur angkutan udara yang bertugas dan di serahkan kepada ahli hukum yang sudah di atur oleh peraturan menteri perhubungan.

Maskapai yang dilakukan pengawasan hanya penerbangan niaga berjadwal domestik pada kelas ekonomi yang sudah di atur pada PM No 41 Tahun 2011.

Daftar Pustaka

- Anita deboa tambingon, J. Revo E. Tampi, Very Y. Londa. 2018. "Pengawasan Kantor Otoritas Wilayah VIII Pada Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Niaga Berjadwal Dalam Negeri Di Bandar Udara Sam Ratulangi" Jurnal Penerbangan.
- Ipnini Pedhiena, Ginta. 2011. Kewenangan kantor otoritas Bandar udara. Jurnal manajemen dirgantara 45-46.
- Jerri Yeremia Papia, Femmy M.G. Tulus, Salmin Dengo. 2018. "Pengawasan Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Sam Ratulangi Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. Jurnal Keselamatan Penerbangan.
- Makswel Y Tabaru, Patar Rumapea, Deasy Tampongoy. 2017. "Fungsi dan peranan pengawasan terhadap keselamatan penerbangan Bandar udara". Jurnal pengawasan pnerbangan 122-123.
- Otban. 2019. "Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Soekarno Hatta". <https://otban-wil1.dephub.go.id> . Diakses pada 29 Juni 2021.
- Vania Mentari Ilyas, Alifqa. 2015. "Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros" Jurnal Penerbangan
- Sugiyono. 2015. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- 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 27 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pengawasan Dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan
PERMENHUB Nomor PM 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara
PERMENHUB Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
PERMENHUB Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri
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