

# PENANGANAN PENUMPANG *DELAY* OLEH PT.GAPURA ANGKASA PADAMASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

<sup>1</sup>Solikatul Analisa

*Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

## Abstrak

Diberitakan oleh utamanews.com yang ditulis oleh Darwin Marpaung pada tahun 2021, dimana maskapai Citilink mengalami delay yang mengakibatkan seluruh penumpang kecewa. Beranjak dari permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sebab dan bentuk penanganan delay pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Penelitian yang tertuju pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ini dimulai dari tanggal 01 September sampai dengan 31 Oktober 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan sumber yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer tersebut didapat melalui teknik wawancara dan observasi yang diambil dari informan sebanyak 4 orang dan keseluruhan informan merupakan staff maskapai Citilink sedangkan untuk data sekunder diambil dari data dokumentasi dan dilengkapi oleh literasi-literasi terkait dengan judul penelitian. Peneliti memperoleh dua hasil pada penelitian ini. Pertama, hasil analisis menemukan bahwa sebab-sebab terjadinya delay pada maskapai Citilink Indonesia di bandar udara Internasional Juanda Surabaya lebih kepada faktor-faktor yang berkaitan dengan teknis operasional. Hasil kedua, sebagai bentuk penanganan delay terhadap pelanggan yang terdampak telah dilakukan dengan baik dan sesuai SOP maskapai, seperti: memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan yang disesuaikan oleh SOP Maskapai Citilink.

**Kata Kunci:** Penyebab Delay, Penanganan Delay, Maskapai Citilink, Bandara Udara Surabaya

## Abstract

It was reported by mainnews.com written by Darwin Marpaung in 2021, where the Citilink airline experienced a delay which resulted in all passengers being disappointed. Moving on from these problems, the purpose of this research is to find out the causes and forms of delay handling on Citilink Airlines at Juanda Airport in Surabaya. The research aimed at Citilink Airline at Surabaya Juanda International Airport started from September 1 to October 31, 2021. The research method used in this study was qualitative. The reason why this research uses qualitative research methods is because the sources used are primary and secondary data sources. The primary data was obtained through interviews and observation techniques taken from 4 informants and all of the informants were Citilink airline staff while the secondary data was taken from documentation data and supplemented by literacy related to the research title. Researchers obtained two results in this study. First, the results of the analysis found that the reasons for the delay on Citilink Indonesia's airline at Juanda International Airport in Surabaya were more to factors related to technical operations. The second result, as a form of handling delays for affected customers, has been carried out properly and in accordance with airline SOPs, such as: providing compensation or compensation in accordance with Minister of Transportation regulations adjusted by Citilink Airline SOPs.

**Keywords:** Causes of Delays, Handling of Delays, Citilink Airlines, Surabaya Airport

## Pendahuluan

Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan tercapai, sehingga pelanggan merasa tidak puas dan dapat mengakibatkan penurunan minat pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman teknologi mampu berkembang dengan pesat di setiap lini kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah pesawat terbang sebagai teknologi mutakhir yang kini semakin banyak diminati oleh masyarakat umum sebagai komoditi transportasi udara.

Banyaknya maskapai penerbangan di Indonesia dimana salah satunya maskapai Citilink di Bandar

---

<sup>1</sup>Email Address : [190199001@students.sttkd.ac.id](mailto:190199001@students.sttkd.ac.id)

Received 07 Juni 2023, Available Online 01 Desember 2023

UdaraJuanda Surabaya turut meramaikan persaingan sehat pada komoditi transportasi udara. Dilansir dari merdeka.com yang ditulis oleh Ardyan Mohamad pada Senin 14 Januari 2013, mempublikasikan bahwa Sejak awal kemunculannya dalam industri penerbangan nasional tahun lalu PT. Citilink mencoba menggebrak persaingan pasar penerbangan murah yang selama ini dikuasai oleh Lion Air dan Air Asia. Anak usaha PT. Garuda Indonesia yang kini mulai mandiri dan melepaskan diri dari ketergantungan terhadap induk usahanya tersebut telah menyatakan siap bersaing dengan maskapai penerbangan lain di kelas penerbangan murah atau *low cost carrier*. Di lain sisi hadirnya maskapai ini berfungsi sebagai penambahan frekuensi penerbangan yang akan datang. Akan tetapi dibalik perkembangan maskapai penerbangan tersebut ada beberapa kendala yang terjadi pada pesawat sebagai komoditi transportasi salah satunya adalah kendala teknis berupa *delay* (Tiyono: 2012).

Pada dasarnya *delay* disebabkan oleh kesalahan maskapai dalam ketepatan waktu, pengaturan jadwal pesawat, jumlah pesawat, *schedule* penerbangan, jadwal para awak kabin dan cuaca buruk. *Delay* dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan dan kerugian pada penumpang. Kerugian pada perusahaan yaitu memberi ganti rugi atau kompensasi kepada penumpang. Jika terjadi *Delay* dapat menghabiskan banyak waktu dan tenaga kerja dalam penanganannya. *Delay* juga dapat mengakibatkan gangguan pada penerbangan selanjutnya, serta dapat menimbulkan kerugian pada penumpang yaitu kehilangan waktu, kemudian dalam hal lainnya. Bagi penumpang yang mengalami “*delay*”, maka perusahaan wajib memberikan kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku (Tiyono: 2012).

Contoh kasus *delay* pada maskapai Citilink terjadi pada tahun 2018. Dilansir dari berita detikNews yang ditulis oleh Indah Mutiara Kami pada Minggu, 11 November 2018 ketika maskapai tersebut terlambat untuk menerbangkan Ketua PAN Zulkifli Hasan mengeluh pesawat Citilink QG 10 Jakarta-Medan yang sempat *delay* 2 jam. Lewat Twitter, Zulkifli Hasan mengatakan dia seharusnya berangkat dari Bandara Halim Perdanakusuma pada pukul 05.00 WIB tapi pesawat tidak kunjung terbang. Ketua MPR ini menyebut pesawat *delay* karena kru belum datang (Kami, 2018).

Hal serupa diberitakan oleh utamanews.com yang ditulis oleh Darwin Marpaung, dimana maskapai Citilink mengalami *delay*. Berita tersebut ditulis pada hari Kamis, 01 Juli 2021 memberitakan tentang puluhan penumpang pesawat Citilink dengan Nomor QG 9920 kecewa disebabkan jadwal keberangkatannya dari Bandara Soekarno-Hatta ke Bandara Kualanamu Medan *delayed*. Informasi dihimpun pemberitahuan keberangkatan pesawat Citilink QG 9920 di Bandara Soekarno-Hatta ke Bandara Kualanamu jadwal penerbangan pukul 06.50 WIB. Pada pukul 05.29 WIB diberitahukan lewat SMS bahwa penerbangan pesawat Citilink QG 9920 dijadwalkan pada pukul 09.00 WIB (Marpaung, 2021).

Oleh sebab penjelasan dan contoh permasalahan di atas maka peneliti ingin mengambil penelitian terkait problematika maskapai Citilink yang berhubungan dengan faktor-faktor penyebab *delay*. Selain itu peneliti juga ingin lebih mengetahui bagaimana solusi yang ditawarkan oleh pihak maskapai Citilink terkait problem tersebut. Maka peneliti melakukan penelitian terkait dengan “Penanganan Penumpang *Delay* Oleh PT. Garuda Angkasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya”.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Bandara atau bandar udara yang juga disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah fasilitas dimana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau *helipad* (untuk pendaratan *iasmion*), sedangkan untuk bandar udara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain,

baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan *hangar* (Fatin, 2016).

Istilah Bandar udara dilain sisi diartikan sebagai lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat, naik turun penumpang, bongkar muat kargo dan pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar Moda Transportasi (Setiani, 2015, p. 26). Bandar udara didefinisikan juga sebagai area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (Ramadhan et al., 2019, p. 44).

Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Secara umum bandar udara dibagi menjadi dua bagian, yaitu Sisi Darat (*Land Side*) dan Sisi Udara (*Air Side*). Sisi Darat (*Land Side*) adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Sisi Udara (*Air Side*) adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan memiliki izin khusus (Estikhamah & Aryaseta, 2021, p. 79; Permana & Ahyudanari, 2019, p. 80).

### **Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Bandar Udara Juanda adalah bandara yang didirikan pada tahun 1959 dan terletak di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dengan memiliki luas sekitar 477 Ha. Bandar Udara Juanda memiliki dua buah terminal yaitu domestik dan internasional dimana masing-masing terminal memiliki luas dan kapasitas sebesar 62.700m<sup>2</sup> (domestik) dan 49.738m<sup>2</sup> (internasional) dengan jumlah kapasitas mencapai 14.916 ribu orang (Solah, 2019). Untuk menambah okupansi layanan penerbangan internasional, otoritas Bandar Udara Juanda membangun terminal 2 pada Oktober 2011 dan telah beroperasi hingga saat ini.

Pada mulanya di tengah proses pembangunan bandara ini, sempat terjadi krisis masalah keuangan. Ketika itu bahkan pihak Batignolles sempat mengancam untuk hengkang. Penanganan masalah ini pun sampai ke Presiden Sukarno. Kemudian Presiden Sukarno memberikan mandat kepada Waperdam I Ir. Djuanda untuk mengatasi masalah ini hingga proyek ini selesai. Pada tanggal 15 Oktober 1963, Ir. Djuanda mendarat di landasan ini dengan menumpangi Convair 990 untuk melakukan koordinasi pelaksanaan proyek pembangunan. Tidak lama setelah itu, pada tanggal 7 November 1963 Ir. Djuanda wafat. Karena dianggap sangat berjasa atas selesainya proyek tersebut dan untuk mengenang jasa- jasa dia, maka pangkalan udara baru tersebut diberi nama Pangkalan Udara Angkatan Laut (LANUDAL) Djuanda dan secara resmi dibuka oleh Presiden Sukarno pada tanggal 12 Agustus 1964. Selanjutnya pangkalan udara ini digunakan sebagai pangkalan induk (home base) skuadron pesawat pembom Ilyushin IL-28 dan Fairey Gannet milik Dinas Penerbangan ALRI. (Masrifah: 2015)

### **Selayang Pandang Delay**

Rachmawati (2011) menjelaskan bahwa *Delay* dalam penerbangan berarti *delay* pada pesawat yaitu pesawat yang mengalami keterlambatan dalam penerbangan atau keberangkatan, biasanya para penumpang harus menunggu keberangkatannya, apalagi harus menunggu berjam-jam dan harus menginap di bandar udara. Sekarang ini banyak sekali maskapai penerbangan yang sering mengalami masalah *delay* termasuk maskapai Citilink. Penyebab terjadinya *delay* biasanya dikarenakan kesalahan maskapai dalam ketepatan waktu, pengaturan jadwal pesawat, jumlah pesawat, *schedul*

penerbangan dan jadwal para awak kabin.

Apabila terjadinya *delay* para penumpang mempunyai hak untuk meminta kompensasi atau ganti rugi kepada operator maskapai penerbangan. Karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban bagi para maskapai tersebut untuk mengkompensasikan atau mengganti rugi para penumpang. Pemberian kompensasi pada penumpang yang mengalami *delay* tertuang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mulai berlaku pada 1 Januari 2012. (Atmadjati: 2018)

Peraturan Menteri 89 Tahun 2015, Keterlambatan Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu : Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit; Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit; Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit; Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit; Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan Kategori 6, pembatalan penerbangan.

### **Faktor-Faktor Penyebab Delay**

Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:

Faktor manajemen *airline*, yaitu faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan meliputi: Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin; Keterlambatan jasa boga (*catering*); Keterlambatan penanganan di darat; Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check-in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan Ketidaksiapan pesawat udara.

Faktor teknis operasional, yaitu faktor yang disebabkan oleh kondisi Bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi: Bandar udara keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara; Lingkungan menuju Bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran; Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di Bandar udara; atau Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Faktor cuaca, meliputi: Hujan lebat; Banjir; Petir; Badai; Kabut; Asap; Jarak pandang di bawah standar minimal; atau Kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Faktor lain-lain, yaitu faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen *airline*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah Bandar Udara. Tentunya indikator pelayanan digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan digunakan pada suatu organisasi atau perusahaan. Begitu pula pelayanan pada petugas pasasi *counter check-in* maskapai Citilink di Bandara Udara Juanda Surabaya. Indikatornya terdiri dari sikap, kemampuan, dan pengetahuan. Sikap (*Attitude*) adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir sebab munculnya sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam lingkungan hidupnya (Barata, 2003, p. 208-209).

### **Penanganan Delay**

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui

petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang. Petugas tersebut harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara Bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan. Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan meliputi:

Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;

Langkah nyata di lapangan untuk meredakan kekecewaan penumpang, misalnya dengan komunikasi meminta maaf, kemudian memberikan *delay service* sesuai dengan SOP *delay management* oleh setiap maskapai. (Atmadjati:2018)

Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan

Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

### **Profil Maskapai Citilink Indonesia**

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berbeda di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Maskapai ini berbasis di Jakarta dan Surabaya. Pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kementerian Perhubungan 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline* versi *Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga kalinya, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

### **Profil P.T. Garuda Angkasa**

Garuda adalah perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero), yang bergerak dibidang jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara.

Pada awalnya maskapai penerbangan Garuda Indonesia melaksanakan *ground handling* sendiri,

namun mengingat kebutuhan layanan profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal tanpa mengabaikan unsur keamanan, keselamatan, kehandalan dan ketepatan waktu, maka Garuda menyerahkan kegiatan *ground handling* ke pihak lain agar dapat berkonsentrasi pada operasional pesawat udara. Dari sinilah asal mula pendirian PT. Gapura Angkasa. Per tanggal 21 November 2019 struktur kepemilikan saham Gapura Angkasa II (46,62%), GarudaIndonesia (45,62%), dan Angkasa Pura I (7,76%). (Kuncorowati: 2016)

## Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Alasan mengapa penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dikarenakan didalam penelitian ini menjelaskan tentang cara menangani *delay* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Menurut Prastowo (2014) metode kualitatif adalah metode penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji pada latar belakang alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis. Dengan menggunakan metode kualitatif adalah karena metode ini merupakan proses yang dapat menghasilkan data berupa deskriptif. Data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan gambar dari sumber yang akan diamati.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Rukin, 2019). Alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan sumber yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer tersebut didapat melalui teknik wawancara dan observasi yang diambil dari informan sebanyak 4 orang dan keseluruhan informan merupakan staff maskapai Citilink sedangkan untuk data sekunder diambil dari data dokumentasi dan dilengkapi oleh literasi-literasi terkait dengan judul penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif sehingga pembahasan dilakukan dengan bentuk deskripsi yaitu penjelasan menggunakan bahasa dan kalimat yang jelas, datanya dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik atau angka.

## Analisis Dan Pembahasan

### Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya *Delay*

Mengacu pada Peraturan Menteri 89 Tahun 2015, mengenai keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Beberapa faktor yang mempengaruhi keterlambatan (*delay*) menyangkut beberapa hal seperti: *pertama*, Faktor manajemen *airline*, *kedua* Faktor teknis operasional, *ketiga* Faktor cuaca, dan *keempat*, Faktor lain-lain, yaitu faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen *airline*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah Bandar Udara

Hal tersebut sesuai dengan statement hasil penelitian sebagaimana diungkap oleh informan 1 yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *delay* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya:

“Pertama, biasanya penumpang datang terlambat jadinya kita closingnya jadi mundur. Kedua, operasional dari pihak bandara seperti *Runway Station* mendadal jebol gitu kan akhirnya penerbangan mundur lama).”

Hal yang sama juga diungkap oleh informan 4 bahwa beberapa faktor dapat merubah dan memundurkan jadwal penerbangan yang mengakibatkan keterlambatan jadwal penerbangan;

“Faktornya ada banyak, yang pertama faktor manajemen *airline* misalnya penumpang transit atau penumpang yang terlambat. Kedua, iasm teknisoperasional misalnya rotasi pesawatnya yang harus nunggu dari pesawat sebelumnya. Ketiga, yaitu kondisi cuaca buruk. Keempat, kondisi suatubandara atau terminal yang tengah *crowdid*.”

Keterlambatan penerbangan sangat erat kaitanya dengan hal-hal yang teknis maupun non teknis. Namun menjelang musim penghujan, perihal cuaca beberapa kali menjadi alasan konkrit akan terjadinya *delay*, sesuai dengan yang diungkap oleh informan 3.

“Kalau menurut saya faktor yang sering mengakibatkan delay itu adalah cuaca buruk, apalagi masuk musim penghujan. Dilain itu *pax mobility*, *aircraft maintenance* sama rotasi pesawat terbang menjadi alasan akan mundurnya jadwal penerbangan, karena perlu extra perhatian ketika musim hujan.”

Oleh karena itu, *attitude* atau sikap dari petugas (SDM) di lapangan harus seimbang dengan pengetahuan atau *knowledge* dimana dari faktor tersebut mengharuskan kinerja yang sungguh-sungguh dan yang terbaik untuk urusan teknik pesawat maskapai Citilink.

“Ada beberapa faktor yang perlu perhatian di setiap lini SDM maskapai, contohnya sikap dan pengetahuan secara operasional sama teknikal. Kalau operasional itu bisa terkendala cuaca terus juga misalnya rotasi pesawat kalau misalkan ada pesawat yang rusak perlu segera ditangani. Misal dari Surabaya – Jakarta – Batam nah Surabaya – Jakarta ini ada kerusakanotomatis dampaknya ke Jakarta – Batam nya jadinya itu bukan teknikal tapi tetap operasional karena itu dari station awal, penumpang yang Jakarta – Batam kan harusnya tidak kena dampaknya.”

Lebih lanjut, berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan bahwa SOP yang ada telah diterapkan dengan baik sehingga factor-faktor yang berpengaruh untuk terjadinya *delay* dirasa mampu ditangani dengan baik oleh seluruh staff maskapai Citilink di bandara Juanda Surabaya.

### **Penanganan Delay Maskapai Citilink**

Mengacu pada SOP pelayanan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal. Dimana SOP tersebut erat kaitanya dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesianomor Pm 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomiangkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang tercantum pada pasal 4 ayat 1 (f). Pasal tersebut berisikan perihal penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari staff pelayanan *check-in gate* maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya, telah memenuhi standard SOP yang ada dan dilaksanakan oleh para petugas pasasi di tempat. SOP untuk pelayanan *delay*maskapai citilink didasarkan pada, *pertama*, dengan mengatasi namakan manajemen maka serta merta mendatangi tempat terkait (terjadinya *delay*) dan menyampaikan permohonan maaf dengan baik dan sopan kepada para pelanggan maskapai. Kegiatan yang dilakukanoleh seluruh staff dari maskapai Citilink termasuk bagian *Ground Handling* harus peduli akan terjadinya keterlambatan penerbangan dan diikuti penyampaian dengan benar terkait jadwal penundaan penerbangan.

Dilain sisi, demi memperlihatkan dan memunculkan rasa nyaman serta mengurangi keluhan dari pelanggan, maka segera diperlakukan pemberian layanan dan kompensasi atas keterlambatan sesuai dengan peraturan yang ada. Ketika berada dalam posisi keterlambatan, seluruh staff dan *Ground Handling* yang sedang berada di tempat untuk melakukan pelayanan agar selalu bersikap sopan dan

tidak melakukan perlawanan yang akan mengakibatkan pada keramaian atau kegaduhan. Apalagi di masa pandemi ini himbauan dari pemerintah agar tidak memunculkan keramaian perlu ditaati bersama.

Hasil wawancara di dalam penelitian ini menemukan bahwa pelayanan dan penanganan petugas di *check-in gate* maupun *Ground Handling* perihal keterlambatan jadwal (*delay*) dipengaruhi oleh beberapa hal seperti jumlah SDM yaitu bertugas pasasi dan persiapan pelayanan serta *attitude* yang didasarkan pada pelaksanaan SOP. Berdasarkan pengaruh tersebut, maka dalam hal ini penanganan di dalam keterlambatan penerbangan (*delay*) tentunya dapat dikondisikan secara baik dan benar oleh pihak maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Meskipun pelayanan yang diberikan petugas pasasi telah memuaskan konsumen, berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, ditemukan bahwa tetap terdapat berbagai kendala dalam proses pelayanan *delay*. Seperti, *rush our* atau kondisi *check-in* yang sedang ramai sehingga membuat antrian panjang, server yang sedang down sehingga perlu manual preparation serta kurangnya tenaga khususnya pada kondisi *rush our*.

Lebih lanjut kendala lain yang dihadapi oleh petugas pasasi saat *check-in* adalah kendala human error juga dapat terjadi baik dari sisi petugas seperti kelelahan, kurang memiliki pengetahuan tentang produk atau kesalahan yang tidak disengaja seperti penanganan komplain pelanggan ketika terjadi *delay* penerbangan.

Berbagai bentuk tanggung jawab dan penanganan komplain terhadap pelanggan telah ditanggulangi dengan baik oleh para petugas yang hadir di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan 1:

“Untuk kompensasi *delay* maskapai Citilink sesuai dengan Peraturan Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015. Kalau 30 menit dapat minuman; 60 menit dapat minum dan makanan ringan; 120 menit dapat minum dan makanan berat; 180 menit dapat minum, makanan ringan dan makan berat; 240 menit ganti rugi uang Rp. 300.000; Penerbangan dibatalkan dialihkan ke penerbangan berikutnya atau refund tiket.”

Tentu perihal penanganan dan tanggung jawab atas *delay* penerbangan telah dilakukan dengan baik oleh para petugas maskapai. Hal serupa telah dilakukan dengan maksimal sebagai mana diungkap oleh informan 3 dan 4

“Sesuai sama Peraturan Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015. Kalau 30 menit dapat minuman; 60 menit dapat minum dan makanan ringan; 120 menit dapat minum dan makanan berat; 180 menit dapat minum, makanan ringan dan makan berat; 240 menit ganti rugi uang Rp. 300.000; Penerbangan dibatalkan dialihkan ke penerbangan berikutnya atau refund tiket. Tapi kalau missal itu last flight penumpang di hotelkan, tergantung dari kesepakatan.”

“Untuk kompensasi *delay* maskapai Citilink sesuai dengan Peraturan Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015. Kalau 30 menit dapat minuman; 60 menit dapat minum dan makanan ringan; 120 menit dapat minum dan makanan berat; 180 menit dapat minum, makanan ringan dan makan berat; 240 menit ganti rugi uang Rp. 300.000; Penerbangan dibatalkan dialihkan ke penerbangan berikutnya atau refund tiket.”

Selain itu, informan 2 mengungkapkan hal yang sama sebagai bentuk tanggung jawab maskapai atas keterlambatan yang dialami oleh pelanggan dengan mengacu pada Peraturan Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015.



“Ya sesuai sama ganti rugi yang di peraturan itu. Kalau 30 menit dapat minuman; 60 menit dapat minum dan makanan ringan; 120 menit dapat minum dan makanan berat; 180 menit dapat minum, makanan ringan dan makan berat; 240 menit ganti rugi uang Rp. 300.000; Penerbangan dibatalkan dialihkan ke penerbangan berikutnya atau refund tiket.”

Secara umum, pelanggan dalam hal ini berhak untuk mempertanyakan atas kompensasi yang diberikan oleh pihak maskapai apabila pelanggan tersebut mengalami *delay* penerbangan.

Dilain sisi pihak maskapai tentunya telah mempersiapkan beberapa hal untuk meminimalisir terjadinya *delay* penerbangan demi menjaga kepercayaan pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan senantiasa tetap menggunakan produk yang telah dimiliki oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Berikut beberapa hal yang dilakukan oleh petugas maskapai Citilink untuk meminimalisir terjadinya *delay* penerbangan:

“Kalau misalkan *delay* ya *close on time, boarding before*, persiapan yang matang, SDM yang mumpuni.”

Ungkapan informan pertama diikuti oleh ungkapan dari informan ke 2, 3, dan 4 perihal cara maskapai untuk meminimalisir terjadinya *delay* penerbangan pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya.

“Ya kalau untuk meminimalisir caranya crew nanti juga nyambi-nyambi jadi kelilingnya lebih cepat atau mungkin staff kelilingnya ditambah untuk mempercepat, ya kurang lebih gitu.”

“Ya kalau masalah cuaca tidak bisa di minimalisir, intinya ya memperbaiki dari segi-segi yang menyebabkan *delay* itu tadi.”

“Untuk meminimalisir terjadinya *delay* kita selalu *aware prepare* apa saja yang harus kita persiapkan dalam jemput pesawat itu. Misal dokumen, *manifest*, operator USE dan staff-staff yang berkaitan lainnya.”

Meminimalisir terjadinya *delay* merupakan salah satu poin utama yang diusahakan oleh pihak maskapai Citilink di bandar Udara Juanda Surabaya, karena dengan adanya kegiatan tersebut maka bentuk kerja nyata menjaga produk dan pelayanan telah diberikan semaksimal mungkin oleh pihak maskapai.

Dilain sisi, pihak maskapai juga memberikan edukasi dan wawasan terkait penanganan komplain pelanggan yang merasa belum mendapatkan keadilan ketika pelanggan tersebut terkena *delay*. Ternyata pada praktik lapangnya ditemukan bahwa penanganan dalam ranah ini disesuaikan dengan peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015. Hal tersebut seperti yang diungkap oleh informan 1 dan 4 perihal penyelesaian yang ditempuh terhadap penumpang yang mengalami *delay* namun tidak mendapat pelayanan oleh pihak sesuai ketentuan yang termuat dalam regulasi:

“Ya tidak bisa, kan sudah ada peraturan menterinya jadi mau tidak mau ya kita tertuju pada ini kan sudah kuat jadi, penumpang sudah tidak bisa komplain terlalu kaya gitu kalau kita pondasinya sudah kokoh kita sudah pegang aturannya gitu ya.”

“Kita tetap mengikuti peraturan menteri yang sudah tertera. Daripada bertindak sendiri dan tidak sesuai dengan peraturan nantinya kita akan malah terkena sanksi”

Pada praktiknya ternyata ada solusi lain yang diberikan oleh petugas apabila terjadi hal tersebut. Selain mengembalikan ketentuan sesuai peraturan Menteri Perhubungan, masih ada solusi yang dapat ditempuh oleh pelanggan terkait layanan tersebut. Tentu pelayanan masih disesuaikan dengan

peraturan Menteri Perhubungan dan SOP yang ada pada pihak maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan 2 dan 3 terkait penanganannya:

“Kalau untuk itu kita serahkan ke atasan gimana, kalau kita kan sebagai ground staff nah nanti kita tanyakan ke pihak maskapainya kaya misalnya ke SQC atau KK, SQC itu *Security Quality Control* nah kita tanyakan kesitu bagaimana untuk kompensasinya sudah ada apa belum, karena ini kan yang ga sesuai regulasi.”

“Ya kalau di ruang tunggu keberangkatan itu tidak dapat kompensasi, secara otomatis di kedatangan itu nanti akan dapat. Kalaupun tidak dapat, lalu penumpang complain nanti akan di proses oleh pihak maskapai.”

Pada dasarnya penangan keterlambatan penerbangan terhadap penumpang, pihak PT. Citilink Indonesia memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa makanan ringan dan berat serta uang saja. Namun dalam situasi dan kondisi tertentu pihak Citilink membuat kebijakan antara lain:

#### *Endorse Ticket*

*Endorse Ticket* adalah tiket dimana penumpang dialihkan ke penerbangan maskapai lain. Yang dimana, seluruh biaya tiket baru pada maskapai lain ditanggung oleh maskapai tiket yang mengalami delay/cancel sebelumnya.

Contoh: Bapak X yang merupakan penumpang maskapai Citilink yang transit menuju Surabaya, Bapak X lalu dialihkan ke penerbangan maskapai Garuda dengan harga tiket yang lebih mahal dari harga tiket sebelumnya.

#### *Reschedule Ticket*

*Reschedule ticket* adalah perubahan jadwal penerbangan. Namun, dalam kasus penanganan keterlambatan penerbangan, reschedule ticket berbeda dengan ketentuan reschedule ticket ketika tidak terjadi keterlambatan penerbangan. Dimana pada reschedule ticket ini, penumpang tidak dikenakan biaya dan biasanya Cuma diberikan pilihan waktu keberangkatan 1-3 hari dari jadwal pembatalan penerbangan sebelumnya.

#### *Refund Ticket*

*Refund ticket* adalah pengembalian biaya tiket. Refund ticket dalam penanganan keterlambatan penerbangan tidak dikenakan potongan biaya administrasi atau total harga tiket dikembalikan 100% dari harga tiket sebelumnya. Dan pengembalian uangnya kembali pada tempat pembelian awal tiket.

Jadi, memang dalam beberapa kondisi sebagaimana di atas, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman. Atau ada juga penumpang yang hanya mendapatkan kompensasi berupa makanan minuman, semua tergantung kondisi.

Meskipun demikian, maskapai Citilink dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan apabila keterlambatan penerbangan diakibatkan karena faktor teknis operasional (faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan), faktor cuaca, dan faktor lain- lain yang disebabkan di luar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Selain itu juga, pihak Citilink dibebaskan dari ganti rugi apabila terjadi pembatalan penerbangan

ketika pihak Citilink sudah menginformasikan kepada penumpang tentang adanya pembatalan atau perubahan jadwal penerbangan melalui sms blasting / pesan singkat atau melalui telepon yang sudah diinformasikan oleh pihak Citilink paling lama 24 jam sebelum jadwal keberangkatan.

## Penutup

Hasil yang diperoleh peneliti melalui penelitian ini dapat disimpulkan melalui uraian yang telah dideskripsikan pada tiap-tiap bab sebelumnya. Beranjak dari pembahasan uraian pada tiap-tiap bab tersebut maka kesimpulan dari peneliti adalah:

Sebab-sebab terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*) yang terjadi selama ini pada maskapai Citilink Indonesia lebih kepada faktor-faktor yang berkaitan dengan teknis operasional, yaitu faktor yang disebabkan oleh kondisi Bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan. Hal ini meliputi: Bandar udara keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara; Lingkungan menuju Bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran; Terjadinya antrian pesawat udaralepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di Bandar udara. Faktor lain penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan oleh maskapai Citilink Indonesia dipicu oleh cuaca. Faktor cuaca yang sering terjadi antara lain; hujan lebat, kabut, dan kecepatan angin yang melampaui standar maksimal dimana hal tersebut dirasa mengganggu keselamatan penerbangan.

Sedangkan untuk penanganan keterlambatan penerbangan (*delay*) oleh maskapai Citilink, menurut peneliti hal tersebut sudah dilakukan dengan baik dan sesuai SOP maskapai. Adapun bentuk penanganan keterlambatan penerbangan (*delay*) yang biasa dilakukan adalah;

Memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan yang disesuaikan oleh SOP Maskapai, salah satunya berupa makanan ringan dan berat serta uang saja. Namun dalam situasi dan kondisi tertentu pihak Citilink membuat kebijakan antara lain: *Endorse Ticket*; *Reschedule Ticket*, dan; *Refund Ticket*.

## Daftar Pustaka

- Atmadjati, Arista. 2018. *Profesi Awak Kabin Udara, Profesi Idaman Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Sinopsi Dunia Bisnis Penerbangan Indonesia 2013 S*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fatin, Nur. 2016. *Pengertian dan Fungsi Bandar Udara*. Seputar pengertian: Sulawesi Selatan
- Indrawan, Rully M.Si. Prof. Dr. & Prof. Dr. R. Poppy Yaniawati M. Pd. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: Rafika Aditama.
- Kami, Indah Mutiara. 2018. *Zulkifli Hasan Keluhkan Pesawat Delay 2 Jam, Ini Penjelasan Citilink Di akses di <https://news.detik.com/berita/d-4296721/zulkifli-hasan-keluhkan-pesawat-delay-2-jam-ini-penjelasan-citilink>* (diakses pada 20 Oktober 2021)
- Kuncorowati, Heru. 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin, Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Garuda Angkasa Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng*. Optimal, Jurnal Bisnis dan Ekonomi Aktual, Vol 13. No.1. (diakses pada 21 Oktober 2021)
- Mahyuddin, dkk. 2021. *Perancangan Bandar Udara*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Marpaung, Darwin. 2021. *Penerbangan Delay, Penumpang Pesawat Citilink Kecewa Di akses di [https://utamanews.com/sosial-budaya/Penerbangan-Delay--Penumpang-Pesawat-Citilink-Kecewa?utm\\_source=Whatever](https://utamanews.com/sosial-budaya/Penerbangan-Delay--Penumpang-Pesawat-Citilink-Kecewa?utm_source=Whatever)* (diakses pada 20 Oktober 2021)
- Masrifah, Siti. 2015. *Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya Passenger Air Transport Services in the Domestic Terminal Juanda Airport Surabaya*. Wartha Ardia, Jurnal Perhubungan Udara, Volume 41 No. 4. Diakses pada 21 Oktober 2021.
- Mohamad, Ardyan. 2013. *Strategi Citilink kuasai pasar penerbangan murah Diakses di <https://www.merdeka.com/uang/strategi-citilink-kuasai-pasar-penerbangan-murah.html>* (diakses pada 21 Oktober 2021)
- Prastowo, Andi. 2014. *Memahami Metode-Metode Penelitian, Mengenai Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purba, Elidawaty, dkk. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Rachmawati. 2011 *Delay Dalam Penerbangan*. Jakarta: Coretan Siswa Udara
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 89 Tahun 2015 *Penanganan Keterlambatan Penerbangan*

- (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.*
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Rukin. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Warnanti, Asri. 2018. *Strategi Bersaing Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia*. *Scientific Journal Of Reflection: ISSN 2615-3009 Economic, Accounting, Management and Business* Vol. 1, No. 1. Diakses pada 21 Oktober 2021)