

ANALISIS PERANAN INSPEKTUR ANGKUTAN UDARA OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH II TERHADAP *DELAY MANAGEMENT* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU SUMATERA UTARA

¹Siti Saphira Evani Hasibuan dan ²Andi Syaputra

^{1),2)} D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Kantor otoritas bandar udara merupakan suatu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan peraturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. kegiatan pengawasan tersebut dapat dilakukan oleh inspektur angkutan udara. salah satu pengawasan yang dapat dilakukan oleh inspektur angkutan udara adalah melaksanakan pengawasan *delay management* pada sebuah badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran inspektur angkutan udara terhadap pengawasan *delay management* dan hambatan yang ditemui di bandar udara internasional kualanamu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data ditinjau melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran inspektur angkutan udara terhadap pelaksanaan pengawasan *delay management* adalah melakukan pengawasan secara rutin dan berkala serta pemantauan atas kesesuaian badan usaha dalam memberikan kompensasi kepada penumpang dan melaporkan hasil pengawasan. terdapat hambatan yang ditemukan yaitu keterlambatannya badan usaha angkutan udara dalam memberikan informasi terkait keterlambatan penerbangan.

Kata kunci : peran inspektur angkutan udara, *delay management*, bandar udara internasional kualanamu.

Abstract

The airport authority office is a government agency that has the task of implementing regulations, control and supervision of aviation activities at the airport. the surveillance activities can be carried out by air transport inspectors. one of the supervision that can be done by the air transport inspector is to carry out supervision *delay management* in a domestic scheduled commercial air transportation business entity. This study aims to determine the role of air transport inspectors in controlling *delay management* and obstacles encountered at Kualanamu International Airport. This research is a descriptive research with a qualitative approach. This study uses 2 data sources, namely primary and secondary data sources. Data collection techniques reviewed through interviews, observation and documentation. The data validation technique in this study uses a triangulation technique. The results of this study can be concluded that the role of air transport inspectors in the implementation of supervision *delay management* is to carry out routine and periodic supervision as well as monitor the suitability of business entities in providing compensation to passengers and reporting the results of supervision. there were obstacles found, namely the delay in air transportation business entities in providing information related to flight delays.

Keywords: the role of the air transport inspector, *delay management*, Kualanamu International Airport.

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang beroperasi di udara, transportasi udara berfungsi untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain dengan menggunakan pesawat terbang. Dalam mengangkut penumpang maupun muatan transportasi udara memerlukan adanya jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal. Sesuai ketentuan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Dalam menjamin keselamatan, keamanan dan pelayanan dibentuknya suatu lembaga

¹Email Address: 190609271@students.sttkd.ac.id

Received 20 Maret 2023, Available Online 30 Juli 2023

yang bertugas dalam melaksanakan peraturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. Lembaga tersebut adalah kantor Otoritas Bandar Udara.

Kantor otoritas bandar udara merupakan unit pelaksana teknis lingkungan kementerian perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada menteri perhubungan melalui direktur jenderal perhubungan udara. Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai beberapa susunan organisasi salah satunya adalah Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan, dalam bidang tersebut setiap bidangnya memiliki tugas yang berbeda-beda. Menurut ketentuan PM 41 Tahun 2011, Bidang keamanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengaturan fasilitas, peralatan keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya, dan pelayanan darurat. Bidang Angkutan udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan angkutan udara, serta bidang kelaikudaraan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara. Dari beberapa bidang tersebut terdapat kelompok inspektur penerbangan yang merupakan inspektur angkutan udara, yang dimana inspektur angkutan udara merupakan personel yang diberikan tugas, tanggung jawab dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan pengawasan di bidang angkutan udara. kegiatan pengawasan tersebut terdiri atas: Audit, Inspeksi, Pemantauan (*Monitoring*) dan pengamatan (*Surveillance*).

Dalam proses penerapan pengawasan inspektur angkutan udara tentunya pernah menemukan beberapa permasalahan-permasalahan yang menghambat kelancaran kegiatan penerbangan antara lain seperti keterlambatan penerbangan (*Delay Management*). Permasalahan keterlambatan penerbangan (*Delay Management*) merupakan permasalahan yang sangat merugikan untuk para penumpang contohnya rugi dalam waktu dan biaya. Contoh kasus terjadi pada maskapai wings air yang mengalami *delay* selama 40 menit tetapi maskapai wings air tidak memberikan kompensasi tersebut kepada penumpang. Maka ketika terjadi *delay* dan mengakibatkan kerugian terhadap penumpang, maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kerugian tersebut. dalam mengatasi permasalahan seperti ini pemerintah indonesia memberlakukan peraturan PM 89 tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Peran Inspektur Angkutan Udara

Menurut Robbins dan judge (2017) Peran suatu rangkaian pola perilaku yang diharapkan yang dikaitkan dengan seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam unit sosial. Pemahaman terhadap peran perilaku secara dramatis yang disederhanakan jika masing-masing dari kita dapat memilih salah satu peran dan memainkannya secara teratur dan konsisten. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM 59 Tahun (2015) Inspektur penerbangan adalah personel yang diberi tugas, tanggung jawab dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan. Inspektur angkutan udara terdiri atas 2 tingkatan yaitu : tingkatan Ahli dan Assisten.

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Udara PR 17 Tahun (2022) Inspektur angkutan udara memiliki beberapa jenis kegiatan pengawasan penyelenggara angkutan udara meliputi :

- a) Audit adalah pemeriksaan yang terjadwal, sistematis dan mendalam terhadap prosedur, fasilitas, personel dan dokumentasi organisasi penyelenggara bidang angkutan udara untuk melihat tingkat kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku. Audit dapat dilakukan pada satu objek pengawasan secara menyeluruh. Pengawasan dalam bentuk audit dapat dilakukan oleh inspektur direktorat angkutan udara.

- b) Inspeksi adalah pemeriksaan sederhana terhadap pemenuhan standar oleh penyelenggara bidang angkutan udara. inspeksi dapat dilakukan pada satu objek pengawasan untuk satu atau lebih elemen pengawasan dalam sub unsur.
- c) Pengamatan (surveillance) adalah kegiatan penelusuran yang mendalam atas bagian tertentu dari prosedur fasilitas, personel, dan dokumentasi penyelenggara angkutan udara dan pemangku kepentingan lainnya. Pengamatan dilakukan pada satu objek pengawasan untuk satu atau lebih sub-unsur pengawasan.
- d) Pemantauan (monitoring) adalah kegiatan evaluasi terhadap data, laporan dan informasi untuk mengetahui kecenderungan kinerja penyelenggara angkutan udara. Pemantauan dapat dilakukan pada satu objek pengawasam untuk satu atau lebih elemen pengawasan dalam sub unsur.

Kegiatan pengawaasan inspektur angkutan udara dapat dilakukan sesuai dengan metode pengawasan dikarenakan terdapat 2 metode pengawasan yaitu : Jadwal pengawasan rutin dilaksanakan sesuai dengan program yang disusun setiap tahun oleh Direktorat Angkutan Udara atau Kantor Otoritas Bandar Udara dan Pengawasan tidak terjadwal / incidental. Dari dua metode pengawasan tersebut pengawasan secara rutin dapat dilakukan dalam 1 bulan sekali dan disusun setiap tahunnya sedangkan pengawasan tidak terjadwal adalah pengawasan secara khusus yang diberikan oleh Direktur Jendral Perhubungan.

Otoritas Bandar Udara

Menurut PM 41 Tahun (2011) Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan kementerian perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada menteri perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas pokok yakni melaksanakan peraturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan dibandar udara. Kantor Otoritas bandar udara terdiri atas 3 klasifikasi yaitu : kantor otoritas bandar udara kelas utama, kelas I dan kelas II.

Dalam klasifikasi 3 kelas diatas di bagi menjadi 10 wilayah kantor otoritas bandar udara yang tersebar di indonesia, yang dimana pembagian wilayah tersebut terdiri atas kantor otoritas bandar udara kelas utama sebanyak 1 lokasi, kantor otoritas bandar udara kelas I sebanyak 4 lokasi dan kantor otoritas bandar udara kelas II sebanyak 5 lokasi.

Menurut Peraturan Pemerintah PM 41 Tahun (2011) Kantor otoritas bandar udara memiliki struktur susunan organisasi, struktur organisasi tersebut memiliki perbedaan pada setiap kelas dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda mulai dari bidang, subbagian, seksi maupun kelompok inspektur antara lain sebagai berikut:

Kantor Otoritas bandar Udara kelas I terdiri atas :

- a) Bagian Tata Usaha.
- b) Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara
- c) Bidang Keamanan, angkutan udara dan kelaikudaraan
- d) Kelompok Inspektur Penerbangan, Dan
- e) Kelompok Jabatan Fungsional.

Delay Management

Menurut peraturan menteri perhubungan PM 89 Tahun (2015) Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Keterlambatan penerbangan, dihitung berdasarkan waktu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di apron bandara tujuan. Dalam hal ini keterlambatan

penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari : Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*), dan Pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*). Penanganan keterlambatan penerbangan, 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. Maka dari itu 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.

Faktor – faktor yang dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan penerbangan adalah faktor manajemen airline, faktor teknis operasional, faktor cuaca, dan faktor lain-lainnya. Faktor Manajemen Airline adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan meliputi :

- a) keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin.
- b) Keterlambatan jasa boga (*catering*).
- c) keterlambatan penanganan di darat.
- d) menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*checkin*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*conneting flight*), dan
- e) ketidaksiapan pesawat udara.

Faktor teknis operasional adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:

- a) Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b) Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c) Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*tanding*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
- d) Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Faktor cuaca sebagaimana dimaksud seperti : hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, dan kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Dan Faktor lain-lainnya adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen *airlines*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Berdasarkan faktor – faktor keterlambatan diatas badan usaha angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen airline dan badan usaha angkutan udara tidak diwajibkan (dibebaskan) bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor teknis operasional, faktor cuaca dan faktor lainnya yang disebabkan diluar faktor *airlines*. Maka faktor kertelambatan yang disebabkan oleh manajemen airline memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatannya, kompensasi tersebut berupa :

- a) Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan.
- b) Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*).
- c) Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
- d) Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meaty*).
- e) Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah).
- f) Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Bandara internasional kualanamu

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang melayani Kota Medan, Sumatra Utara. Bandara ini terletak di Kabupaten Deli Serdang, 26 km arah timur dari pusat kota Medan. Bandara ini adalah bandara terbesar ketiga di Indonesia setelah Soekarno–Hatta Jakarta dan yang baru Kertajati di Majalengka Jawa Barat. Pembangunan bandara ini untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang telah berusia lebih dari 85 tahun. Pemindahan bandara ke Kualanamu telah direncanakan sejak tahun 1992. Dalam kunjungan kerja ke Medan oleh Menteri Perhubungan saat itu, Azwar Anas, berkata bahwa demi keselamatan penerbangan, bandara akan dipindah ke luar kota. Bandara Kualanamu diharapkan dapat menjadi bandara pangkalan transit internasional untuk kawasan Sumatra dan sekitarnya. Pada 10 Januari 2013, bandara ini melakukan percobaan sistem navigasi dan teknis. Pada tanggal 25 Juli 2013 Bandara ini mulai beroperasi meskipun ada fasilitas yang belum sepenuhnya selesai dikerjakan. Pada 27 Maret 2014, bandara ini diresmikan operasionalnya oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono bersamaan dengan peresmian pembangunan beberapa bandara di Pulau Sumatra.



Gambar 1. Skema Kerangka Berfikir
Sumber : Data Sekunder

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif itu merupakan penelitian untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada saat ini berlandaskan data-data, dengan menyajikan, menganalisa serta menginterpretasikannya Narbuko (2015). Sedangkan Metode pendekatan kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut Sugiyono (2013).

Sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 sumber data yaitu : data primer dan data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen Sugiyono (2013). pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan di kantor otoritas bandar udara wilayah II bandar udara internasional kualanamu sumatera utara. waktu penelitian dilaksanakan pada bulan januari s.d februari 2023. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, dan melakukan

wawancara bersama 3 inspektur angkutan udara di kantor otoritas bandar udara wilayah II Sumatera Utara.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Komponen analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*). Dalam penelitian ini teknik keabsahan yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data Sugiyono (2016).

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini di dapatkan berdasarkan dari observasi, dokumentasi dan wawancara peneliti dengan 3 inspektur angkutan udara di kantor otoritas bandar udara wilayah II mengenai peran inspektur angkutan udara dalam pengawasan delay management di bandar udara internasional kualanamu Sumatera Utara. Dari ketiga informan di dapat informasi bahwa inspektur angkutan udara memiliki peran untuk melakukan pengawasan *delay management*. Pengawasan tersebut meliputi apakah diberikan kompensasi kepada penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan dan apakah kompensasi tersebut telah sesuai dengan PM 89 tahun 2015. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hakim dan Hilal (2022) 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. Badan usaha angkutan udara yang tidak sesuai dengan SOP standar 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. Sedangkan Wijaya dan Dyahjatmayanti (2020) menjelaskan peranan langsung Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I dalam pengawasan terhadap pelayanan pre-flight dan post-flight adalah mengetahui gambaran pengawasan yang dilakukan oleh Inspektur Angkutan Udara terhadap Perusahaan yang memberikan Pelayanan kepada pengguna Angkutan Udara agar tetap memberikan pelayanan yang maksimal namun tetap sesuai Regulasi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan Organisasi Penerbangan Sipil Internasional. Dan penelitian yang dilakukan oleh Amaryan dan Hodi (2019) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan maskapai dan fasilitas penumpang penerbangan selalu diawasi dan dijaga oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Pengawasan tersebut dilakukan oleh pegawai yang profesional dengan kualifikasi dan tingkatan yang telah diatur oleh Peraturan Menteri.

Pada saat pengawasan alat pengawasan yang digunakan adalah Instrumen pengawasan. Instrumen pengawasan merupakan daftar pemeriksaan (*check list*) yang digunakan inspektur angkutan udara dalam melakukan kegiatan pengawasan. Pengisian instrumen pengawasan (*Check list*) wajib dilakukan oleh Tim pada saat pelaksanaan pengawasan dengan klasifikasi kepatuhan *Comply* (C) : sesuai ketentuan, *Comply* (NC) : tidak sesuai ketentuan dan *Not Applicable* (NA) : tidak diberlakukan ketentuan. Setelah selesai melaksanakan pengawasan inspektur angkutan udara akan menyusun laporan hasil pengawasan. Laporan hasil pengawasan yang disingkat LHP adalah segala sesuatu kegiatan yang dilaporkan dalam bentuk tertulis oleh inspektur penerbangan yang berisi hasil pengawasan. Maka dari Hasil pelaksanaan kegiatan pengawasan yang dituangkan dalam LHP oleh inspektur angkutan udara disampaikan kepada direktur jenderal perhubungan udara secara berjenjang

melalui kepala kantor otoritas bandar udara. LHP sebagaimana dimaksud disampaikan melalui aplikasi ArTIS (*Air Transport Inspection System*) selambat-lambatnya tujuh hari setelah tanggal berakhirnya kegiatan pengawasan.

Berdasarkan dari data wawancara yang telah di kemukakan oleh peneliti hambatan yang ditemui oleh inspektur angkutan udara dalam pengawasan *delay management* yaitu : masih terdapatnya ketidaklengkapan data *delay management*, badan usaha tidak memberitahu telah terjadinya *delay management*, dan terlambatnya informasi yang diterima terkait keterlambatan penerbangan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Kurniasyah dan Albana (2022) 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 management* 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.

Salah satu hambatan yang dialami oleh narasumber I yang dimana badan usaha tidak memberitahukan bahwasannya telah mengalami *delay*. Maka berdasarkan hambatan tersebut tindakan yang dilakukan oleh Narasumber I yaitu menanyakan kepada badan usaha kemudian menanyakan kenapa tidak memberikan kompensasi kepada penumpang. Sesuai dengan peraturan PM 89 tahun 2015 kategori 1 keterlambatan 30 s.d 60 menit diberikan kompensasi berupa air mineral kepada penumpang. Badan usaha menjelaskan karena dengan alasan badan usaha telah melakukan *boarding* pada pukul 10:30 dan 30 menit selanjutnya karena antrian pada saat melaksanakan *boarding*. Jadi badan usaha tidak memberikan kompensasi kepada penumpang dikarenakan belum terjadi *delay* selama 30 menit. Maka dari itu inspektur angkutan udara menyarankan kepada badan usaha untuk tetap menyediakan air mineral di *gate* (ruang tunggu). Ketika memang terjadi *delay* dan penumpang tetap akan mendapatkan kompensasinya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumland dan Putra (2020) menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan diatur dalam PERMENHUB NO. 89/2015 bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara sebatas terhadap tanggung jawab maskapai memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Hal ini menjadikan bentuk perlindungan konsumen dalam PERMENHUB NO. 89/2015 menjadi terbatas. Berbeda dengan undang-undang perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan hal tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti kerugian melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kemudian hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa peranan inspektur angkutan udara otoritas bandar udara wilayah II terhadap *delay management* di bandar udara internasional kualanamu sumatera utara adalah melakukan pengawasan terhadap Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Dibandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. Pengawasan tersebut meliputi kesesuaian badan usaha dalam memberikan kompensasi kepada penumpang yang telah tercantum dalam peraturan PM 89 tahun 2015. Dan melaporkan laporan hasil pengawasan kepada Direktur jendral perhubungan udara melalui aplikasi ArTIS (*Air Transport Inspection System*). Dan menindak lanjuti laporan hasil pengawasan jika ditemukan terdapat temuan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara peneliti inspektur angkutan udara mengenai faktor penghambat dalam pengawasan *delay management* Inspektur Angkutan Udara masih menemukan

beberapa hambatan selama melaksanakan pengawasan delay management pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. Hambatan yang ditemukan yaitu masih ditemukannya badan usaha yang tidak memberikan data keterlambatan dengan lengkap, tidak melaporkan kepada inspektur angkutan udara telah terjadinya keterlambatan penerbangan serta terlambatnya memberikan informasi terkait keterlambatan penerbangan.

Peneliti bermaksud untuk dapat memberikan saran kepada pihak perusahaan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut : masukan untuk kantor otoritas bandar udara wilayah II agar lebih mengoptimalkan lagi dalam melaksanakan pengawasan terutama pada pengawasan Delay management pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di bandar udara internasional kualanamu sumatera utara. Supaya badan usaha dapat patuh dalam menjalankan peraturan yang berlaku. Saran yang perlu diperhatikan untuk penelitian selajutnya adalah Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber atau referensi yang terkait dengan peran inspektur angkutan udara agar nantinya dapat nambah data yang lebih lengkap dan lebih akurat dan peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Amaryan, Revan N. & Hodi. 2019. Peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda. *Tugas Akhir*, Program Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Angkasa Pura II. (2020). Bandara Internasional Kualanamu. https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/17-bandara-internasional-kualanamu . Diakses 20 November 2022.
- Hakim, Asep L & Hilal, Raden F 2022. Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara PT.Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan : Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*. 4(1), 23
- Jumlad, W. & Putra E. 2020. Penanganan Penerbangan Delayed Pada Maskapai Citilink Di Unit Landside PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Tugas Akhir*, Program Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Kurniasyah, R. & Albanna, F. 2022. Implementasi Kegiatan Inspeksi Otoritas Bandar Udara Terhadap Pengawasan Dan Pengendalian *Delay Management* Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan : Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*. 4(1), 107.
- Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengawasan Dan Tindak Lanjut Laporan Hasil Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Udara.
- Krisnan. (2022). 8 Pengertian Penelitian Deskriptif Menurut Para Ahli. <https://meenta.net/pengertian-penelitian-deskriptif/> . Diakses 28 November 2022.
- PERMENHUB Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandara Udara.
- PERMENHUB Nomor 59 Tahun 2015 Tentang Kriteria, Tugas, Dan Wewenang Inspektur Penerbangan.
- PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di indonesia.
- Robbins, S & Judge, T. 2017. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, R. & Dyahjatmayanti, D. 2020. Peran Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Terhadap Pelayanan Pre-Flight Dan Post-Flight Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Tugas Akhir*, Program Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.