

# PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA MASKAPAI LION AIR DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT (YIA)

<sup>1</sup>Kartika Fajar Niemah

*Program Studi Pramugari-Pramugara, STTKD Yogyakarta*

## *Abstrak*

*Transportasi udara banyak diminati oleh masyarakat karena dinilai efektif dan efisien dalam hal waktu. Oleh karena itu jadwal penerbangan semakin padat. Padatnya jadwal penerbangan sering mengakibatkan masalah keterlambatan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air di YIA (Yogyakarta Internasional Airport) serta kendala yang dihadapi petugas saat menangani keterlambatan penerbangan tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan mengumpulkan data, reduksi data, analisis, dan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah pada penanganan keterlambatan penerbangan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PERMENHUB No.89/2015, yaitu kesesuaian pemberian kompensasi sesuai dengan lama keterlambatan, koordinasi dengan berbagai unit terkait, serta memberikan informasi yang jelas atas keterlambatan penerbangan kepada penumpang. Adapun kendala yang dialami petugas dalam mengatasi keterlambatan penerbangan adalah keterlambatan pemberian kompensasi kepada penumpang karena koordinasi yang kurang dengan pihak catering, serta ketika pembagian kompensasi penumpang tidak menjalankan protokol Kesehatan dengan bersedak-desakan dengan penumpang lain saat mengambil kompensasi.*

**Kata Kunci :** *Keterlambatan Penerbangan, Lion Air*

## *Abstract*

*Air transportation is in great demand by the public because it is considered effective and efficient in term of time. Therefore, the flight schedule is getting tighter. Busy flight schedules cause flight delays. This study aims to determine the handling of flight delays at Lion Air airline at YIA ( Yogyakarta International Airport) and the obstacles experienced by airport officers when dealing with flight delays. This research uses two methods of analysis. Firstly is qualitative methods with interview, observation, and documentation. Secondly is data analysis techniques by collecting data, reduction, analysis, and conclusions. The results of this study are flight delays handling which have been carried out according to procedure established by PERMENHUB No.89/2015 which are : suitability of compensation in accordance with the length of delay, coordination with various related units , and providing clear information to the flight passengers. The obstacles that officers have to handle are delaying in providing compensation to passengers due to the lack of coordination between airlines and catering parties, and there is no health protocols while distributing the compensation.*

**Keyword :** *Delay Manajemen, Lion Air*

## **Pendahuluan**

Indonesia adalah salah satu negara yang terdiri dari pulau-pulau sehingga masyarakat Indonesia perlu alat transportasi ketika melakukan perjalanan satu provinsi ke provinsi lainnya. Salah satu transportasi yang banyak diminati oleh orang Indonesia adalah transportasi udara karena dinilai aman, serta efektif dan efisien dalam hal waktu. Namun hal ini menjadikan arus transportasi udara semakin padat.

Kepadatan transportasi udara menyebabkan keterlambatan penerbangan (*delay*). Salah satu badan usaha penerbangan yang sering mengalami keterlambatan yaitu Lion Air. Kasus keterlambatan Lion Air mengalami sebanyak 20.883 kali dalam rentang waktu 6 bulan (Tempo.co, 2012). Hal inilah yang menjadikan penumpang Lion Air kurang nyaman.

---

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

Received 11 November 2021, Available Online 1 Desember 2021

Pada proses sebelum keberangkatan, setiap maskapai mempunyai tanggung jawab dalam memberikan ganti rugi terhadap setiap penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan. Ganti rugi tersebut merupakan hak yang seharusnya didapatkan oleh setiap penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan.

Keterlambatan penerbangan (*delay*) menyebabkan kerugian baik dari maskapai maupun dari penumpang. Untuk penumpang akan merasa kecewa dan tidak puas karena mereka dirugikan dalam hal waktu. Sementara untuk maskapai harus mengganti rugi atas keterlambatan pemberangkatan tersebut. Penanganan penumpang diatur dalam PM 89 Tahun 2015. Dengan adanya masalah terbambat dalam menangani penumpang tersebut, setiap badan usaha angkutan udara mempunyai tanggung jawab sepenuhnya untuk memberikan pelayanan dan penanganan lebih terhadap setiap penumpang pada proses sebelum keberangkatan.

Penanganan penumpang pada saat keterlambatan penerbangan harus dilakukan secara maksimal. Namun, banyak penumpang yang belum merasa puas dalam pelayanan. Seperti yang disebutkan pada berita CNN Indonesia dengan judul berita “Rapor Merah Si Jago Merah” yang menyatakan bahwa tingkat keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air tinggi dengan pelayanan yang kurang memuaskan. Standart pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan ketidakpuasan pada penumpang.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air di YIA. Tujuan lain adalah mengetahui kendala yang dihadapi petugas pada saat menangani keterlambatan penerbangan tersebut.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Keterlambatan Penerbangan**

Berdasarkan PERMENHUB No.89/2015 Keterlambatan Penerbangan adalah ketidaksesuaian antara jadwal yang telah ditentukan dengan jadwal keberangkatan maupun kedatangan.

Berdasarkan PERMENHUB No.89/2015 terdapat beberapa factor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penerbangan, yaitu:

#### **Faktor manajemen *airline***

Factor tersebut disebabkan oleh maskapai yang bersangkutan, yaitu:

- 1) Keterlambatan yang disebabkan oleh pilot, co pilot, maupun awak cabin
- 2) Keterlambatan pada persiapan *food and beverages*
- 3) Keterlambatan penanganan pada saat di parkir pesawat/darat
- 4) Keterlambatan penumpang, baik di *check in* maupun pada saat pindah pesawat
- 5) Ketidaksiapan pesawat udara

#### **Faktor teknis operasional**

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

#### **Faktor cuaca**

faktor ini disebabkan oleh alam, yaitu hujan lebat, petir, kabut, asap, jarak pandang minimal, serta angin kencang

### **Faktor lain-lainnya**

Factor lain disebabkan di luar factor manajemen airlines, factor cuaca, mapupun factor teknis operasional. Factor lainnya biasanya disebabkan oleh adanya kerusakan atau demonstrasi di sekitar bandar udara.

Adapun penanganan keterlambatan penerbangan menurut PERMENHUB No.89/2015 adalah sebagai berikut.

1. Maskapai wajib memberi tahu kepetugas yang berada di ruang tunggu bahwa pesawat mengalami keterlambatan dan petugas menjelaskan kepada penumpang.
2. Petugas harus melakukan koordinasi dengan pihak maskapai, petugas bandar udara, serta pihak-pihak yang terkait dalam penanganan keterlambatan.
3. Pemberian informasi kepada penumpang harus jelas, meliputi
  - a) Pemberian informasi kepada penumpang harus jelas dan harus diumumkan kesurungkurangnya 45 menit sebelum jadwal keberangkatan
  - b) Informasi yang disampaikan harus jelas mengenai alasan keterlambatan dan harus memberikan informasi mengenai kepastian jadwal keberangkatan minimal 7 hari sebelum jadwal penerbangan baik melalui telepon maupun melalui pesan singkat
  - c) Adanya informasi yang jelas mengenai perubahan jadwal dari jadwal semula.

Adapun pada keterlambatan penerbangan, Badan Usaha Angkutan Udara harus memberi kompensasi dan ganti rugi. Menurut PERMENHUB No.89/2015 Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan, yaitu;

- a. Jenis keterlambatan kategori 1, dengan memberikan minuman ringan, jika terlambat 30 menit sampai 60 menit,
- b. Jenis Keterlambatan kategori 2, dengan memberikan penumpang berupa minuman dan *snack box* jika pesawat terlambat 61 sampai 120 menit
- c. Jenis keterlambatan kategori 3, dengan memberikan penumpang berupa minuman dan makanan berat jika pesawat terlambat 121 sampai 180 menit,
- d. Jenis keterlambatan kategori 4, dengan memberikan penumpang berupa minuman, snack dan makanan berat, jika pesawat terlambat 181 sampai 240 menit
- e. Jenis keterlambatan kategori 5, penumpang diberi berupa uang sebesar Rp. 300.000,00,
- f. Jenis keterlambatan kategori 6, maskapai akan mengganti ke penerbangan berikutnya dengan mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan
- g. Jenis keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, maskapai dapat mengganti dengan penerbangan lain dan mengembalikan seluruh biaya tiket.

### **Maskapai Lion Air**

Maskapai Lion Air merupakan salah satu maskapai terkemuka di Indonesia di bawah naungan Lion Group. Lion Air berdiri sejak tahun 1999 bulan Oktober. Lion Air mulai diterbangkan pertama kali sejak tahun 2000 tepatnya bulan Juni. Rute penerbangan pertama yaitu rute dari Jakarta menuju Pontianak dengan pesawat Boeing 737-200. Sejak pertama kali mengudara, pesawat ini disambut gembira oleh masyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan karena maskapai Lion Air memebrikan harga yang dapat dijangkau oleh berbagai kalangan. Saat ini Lion Air memiliki 118 armada, termasuk Boeing 737-900ER, Boeing 737-800, Boeing 737 MAX8 dan Airbus A330-300 dimana armada tersebut untuk memenuhi kebutuhan penumpang ([lionair.co.id](http://lionair.co.id)).

Selama 20 tahun mengudara, maskapai Lion Air telah melakukan penerbangan disegala penjuru di Indonesia, yaitu dari sabang sampai maraoke. Lion Air juga menjalin kerjasama dengan maskapai asing (Myanmar Airlines), yaitu Lion Air mengirimkan teknisi dan kru member ke Myanmar.([merdeka.com](http://merdeka.com)).

## **YIA (Yogyakarta International Airport)**

*Yogyakarta Internasioanl Airport* atau biasa disingkat YIA merupakan bandar udara yang terletak di Kulon Progo. YIA dibangun di atas tanah Kulon Progo seluas 587,3 ha dan memiliki dimensi runway 3.600 dan luas terminal sekitar 235.000 m<sup>2</sup> (dpmppt.kulonprogo). YIA dirancang dengan gaya modern namun masih memiliki nuansa budaya Jawa. Hal ini bertujuan agar budaya Jawa (Yogyakarta) dapat dinikmati oleh wisatawan mulai dari pintu masuk (bandara) sampai masuk ke Yogyakarta ([indonesia.go.id](http://indonesia.go.id)).

YIA memiliki beberapa rute penerbangan baik domestic maupun mancanegara. Rute domestic meliputi Air Asia, Air Niugini, GA (Garuda Indonesia), Air Asia, Batik Air, Lion Air, Malaysia Airlines, Scoot, Sriwijaya Air, serta Super Air Jet. Selain itu, YIA memiliki armada pendukung untuk membantu penumpang ke YIA, diantaranya adalah Damri, kereta api bandara YIA, dan satelqu (dengan rute Banjarnegara/Wonosobo/Purworejo – YIA dan rute Cilacap/Purwokerto – YIA) ([tempo.co](http://tempo.co)).

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode dengan melihat kecaan sekitarnya serta fakta-fakta yang ada dilingkungan sekitar yang bentuknya berupa pengamatan dan studi pengembangan (Siregar, 2012). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang penanganan penumpang pada saat keterlambatan penerbangan serta kendala yang diberikan maskapai Lion Air.

Peneliti melakukan penelitian ini di bandara YIA di PT Kokapura maskapai Lion Air. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer menggunakan wawancara mendalam. Narasumber dari wawancara adalah penumpang Lion Air di YIA yang mengalami keterlambatan penerbangan. Selain wawancara mendalam juga dilakukan observasi terhadap Sedangkan data sekunder menggunakan study kepustakaan.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah dengan melakukan wawancara mendalam di lapangan. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber untuk mendapatkan data sesuai dengan pedoman wawancara. Setelah mendapatkan jawaban yang sama dari beberapa narasumber (data jenuh) maka penulis melakukan reduksi data, pengkodean, menganalisis, serta menarik kesimpulan.

## **Hasil Pembahasan**

### **Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Penumpang Maskapai Lion Air di YIA**

Menurut hasil penelitian lapangan (observasi) bahwa maskapai Lion Air periode Maret sampai April 2021 diperoleh data bahwa Lion Air pernah mengalami keterlambatan penerbangan namun memiliki skala yang kecil di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air disebabkan oleh keterlambatan penerbangan (kendala dari bandar udara sebelumnya), cuaca buruk, masalah teknis, serta kepadatan lalu lintas.

Pada periode Maret-April 2021, maskapai Lion Air pernah mengalami keterlambatan dengan rute YIA ke Jakarta dengan keterlambatan 45 menit. Menurut narasumber penanganan keterlambatan penerbangan pada Maskapai Lion Air memiliki peraturan sendiri, yaitu pertama memberikan air mineral dan *snack*, yang kedua keterlambatan 120 menit atau 2 jam kita memberikan air mineral dan makanan berat, yang ketiga *delay* 180 menit atau 3 jam kita memberikan makanan berat dan air mineral yang kedua. Jika keterlambatan menyentuh 4 jam ada yang namanya PM yaitu maskapai memberikan uang kembali sebesar yang telah ditentukan contohnya lion air memberikan 350 ribu rupiah perorang.

Dalam hal ini maskapai Lion Air mengikuti prosedur dalam penanganan tersebut. Sebelum memberikan kompensasi kepada penumpang, maskapai Lion Air juga telah memberikan informasi melalui *announcement* secara manual ataupun melalui pihak AOCC dari Angkasa Pura, melayani penumpang dengan ramah dan senyuman, serta memberikan kompensasi sesuai dengan keterlambatan penerbangan.

Sebelum melakukan penerbangan, pihak Lion Air melakukan *briefing* terlebih dahulu, termasuk berkoordinasi antar divisi setiap unit secara berkala, seperti koordinasi mengenai informasi kooordinasi dengan *operational*, pihak catering, ramp dan informasi jika ada keterlambatan penerbangan yang harus segera diinformasikan kepada penumpang. Setiap divisi mempersiapkan peralatan dan dokumen yang diperlukan selama proses sebelum keberangkatan sehingga pelayanan terhadap penumpang maksimal.

Pada periode Maret 2021, maskapai Lion Air terjadi keterlambatan penerbangan, maka maskapai Lion Air melakukan koordinasi dengan berbagai unit, yaitu petugas *ramp*, *check in counter*, *operation*, serta *boarding gate* sehingga keterlambatan penerbangan dapat diatasi dan disampaikan kepada penumpang.

Pada kasus keterlambatan ini, Lion Air memberikan kompensasi berupa air mineral dan snack karena masih masuk dalam kategori 1. Namun dalam menangani penumpang pada saat keterlambatan penerbangan adalah banyak penumpang yang merasa kecewa dengan keterlambatan dari jadwal yang sudah ditetapkan.

Pemberian kompensasi ganti rugi pada maskapai Lion Air diberikan di ruang tunggu atau *gate* saat terdapat *announcement* dari pihak Lion Air atau AOCC dari Angkasa Pura. Pihak Lion Air memberikan kompensasi berdasarkan kategori keterlambatan waktu. Prosedurnya adalah pihak Lion Air akan berkoordinasi terlebih dahulu dengan operation mengenai lama keterlambatan, kemudian berkoordinasi dengan pihak catering untuk menyiapkan snack, makanan, dan minuman. Setelah berkoordinasi dengan operation dan catering maka pihak maskapai melakukan *announcement delay* kepada penumpang bahwasanya penerbangan mengalami penundaan selama 45 menit. Ketika makanan dan minuman sudah datang maka langsung dibagikan untuk menghindari *compalin* yang lebih keras. Mengenai prosedur pengadaan ganti rugi, petugas yang berwenang mengisi form SOG (*Service on Ground*). Berikut adalah gambar Form SOG (Gambar 1).

**Gambar 1. Form SOG (*Service on Ground*)**

Sumber: Data Penulis

SOG merupakan form dari PT Kokapura Avia Sejahtera (perusahaan Ground Handling yang menangani Lion Air), yang berisi tanggal keterlambatan penerbangan, jenis pesawat udara, penanggungjawab, serta bentuk kompensasi dari Lion Group. Pemberian kompensasi pada penumpang Lion Air penerbangan YIA tujuan Jakarta yaitu pada gambar di bawah.



**Gambar 2. Pemberian Kompensasi saat Keterlambatan Penerbangan DI YIA maskapai Lion Air**

Sumber: Data Penulis

Gambar 2 menunjukkan bahwa pihak Lion Air memberikan ganti rugi yang disebabkan oleh jadwal yang tidak sesuai (mengalami keterlambatan). Selain itu maskapai Lion Air sudah menjalankan sesuai dengan prosedur pada saat penanganan keterlambatan penerbangan. Namun banyak juga penumpang yang kecewa dan tetap complain walaupun sudah diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

### **Kendala yang Dialami Petugas dalam Menangani Keterlambatan Penerbangan**

Pada pembahasan penanganan keterlambatan pada point 1 telah diketahui bahwasannya maskapai Lion Air sudah sesuai prosedur dalam menangani keterlambatan penerbangan. Namun menurut narasumber masih banyak penumpang yang merasa kecewa atas keterlambatan penerbangan tersebut walaupun kompensasi sudah diberikan.

Dalam melaksanakan penanganan keterlambatan penerbangan, tentu saja petugas banyak mengalami kendala, baik kendala pada saat berkoordinasi antar divisi maupun kendala dalam menghadapi penumpang. Kendala-kendala tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Kendala banyak terjadi pada saat pemberian kompensasi dari pihak catering kepada penumpang. Pemberian kompensasi tersebut sering mengalir keterlambatan sehingga membuat penumpang semakin kecewa dan marah kepada petugas *boarding gate*. Untuk meminimalisir hal tersebut maka pihak Lion Air melakukan koordinasi secara berkala kepada pihak catering agar lebih sigap ketika mengalami keterlambatan penerbangan.
- b. Proses keterlambatan pembagian kompensasi membuat penumpang marah dan khawatir jika kompensasi tidak diberikan.
- c. Ketika pembagian kompensasi banyak penumpang yang tidak mematuhi protokol Kesehatan, seperti berdesak-desakan dan tidak menjaga jarak. Petugas berusaha menegur namun tidak

dihiraukan oleh penumpang karena penumpang sudah merasa kecewa atas keterlambatan penerbangan. Hal yang dilakukan petugas tetap menegur penumpang dengan ramah dan bersikap empati, agar semua berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

- d. Penumpang marah karena terlambat mendapatkan kompensasi yang telah diberikan, dalam hal ini penumpang tidak mendengarkan pengumuman yang telah diberikan. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas memberikan pengumuman sebanyak tiga kali agar hak penumpang dari terpenuhi.

## Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Maskapai Lion Air Di *Yogyakarta Internasional Airport* (Yia) adalah sebagai berikut.

1. Penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PERMENHUB No.89/2015, yaitu besaran kompensasi yang diberikan kepada penumpang, koordinasi dengan berbagai unit terkait keterlambatan penerbangan, serta melakukan announcement kepada penumpang terkait keterlambatan penerbangan dengan memberikan informasi yang jelas.
2. Kendala yang sering dialami oleh petugas dalam menangani keterlambatan penerbangan adalah terlambat dalam memberikan kompensasi kepada penumpang dikarenakan keterlambatan catering sehingga menyebabkan penumpang semakin kecewa. Selain itu kendala lain adalah penumpang tidak mematuhi protokol Kesehatan pada saat menerima kompensasi (berdesak-desakan).

## Daftar Pustaka

- Airport. 2020. *Sejarah Lion Group*. <https://airport.id/ini-adalah-sejarah-lion-air-group/>. Diakses pada 19 November 2021.
- CNN Indonesia. 2015. *Rapor Merah Si Jago Merah*. <https://youtu.be/Ed2h821BJHk> Diakses pada 11 Mei 2016
- dpmppt.kulonprogo. 2019. *Bandara Internasional*.<https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/821/bandara-internasional>. Diakses pada 20 November 2021.
- Indonesia.go.id. 2020. *Bandara Baru Fasilitas Dunia Bernuansa Jawa*. <https://indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/bandara-baru-yogya-fasilitas-dunia-bernuansa-jawa>. Diakses pada 20 November 2021.
- Merdeka. 2020. *Lion Air*. <https://m.merdeka.com/lion-air/profil/>. Diakses pada 19 November 2021.
- Lion Air. 2020. *Armada Kami*. <https://www.lionair.co.id/en/about-us/our-fleet>. Diakses pada 19 November 2021.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.