

Penanganan Keterlambatan (*Delay*) pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Hutri Lien Vanny

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Desiana Rachmawati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email Korespondensi Penulis: hutrilienvanny16@gmail.com

Abstract. *One of the tasks of airlines is to ensure the quality of service related to punctuality. Lion Air YIA Airport often experiences problems related to delays, namely the unauthorized refusal by the carrier to carry out the carriage agreement due to factors such as weather conditions that make it impossible to carry out flight activities, passenger delays during boarding time, and delays from pilots, co pilots, cabin crew, catering and, aircraft unpreparedness or handling in the area. This study aims to determine the handling of delays at Lion Air Airlines at Yogyakarta International Airport. This study used qualitative research methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documetation. The data analysis used is Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion. The triangulation techniques used are source triangulation and triangulation techniques. The implementation of this research was carried out on September 1 – September 30, 2022 at Yogyakarta International Airport. The results of this study are factors that cause flight delays (delay) are dominant factors, namely weather factors in the form of heavy rain and unstable wind speed. As well as other factors, namely problems from the previous airport, weather factors in the form of heavy rain and unstable wind speed. errors during passenger checks or fitting boarding documents, and damage to aircraft engines, and overcrowding of flights. The handling carried out by Lion Air YIA International Airport is in accordance with the rules of the Law and the rules of the airline itself, including giving snacks or drinks to passengers, and reimbursing money or costs in accordance with the rules of the Law and the airline's own rules. The solution to overcome problems in handling delays is to communicate with cathering parties to avoid delays in procuring delay service and try as much as possible to understand passengers by paying attention to passengers.*

Keywords: *Handling, Delay, Lion Air Airline, and Yogyakarta International Airport*

Abstrak. Salah satu tugas dari perusahaan penerbangan adalah memastikan kualitas pelayanan terkait ketepatan waktu. Maskapai Lion Air Bandar Udara YIA sering mengalami permasalahan terkait keterlambatan, yaitu adanya penolakan secara tidak sah oleh pengangkut untuk melaksanakan perjanjian pelayanan terkait ketepatan waktu. Maskapai Lion Air Bandar Udara YIA sering mengalami permasalahan terkait pengangkutan karena faktor seperti kondisi cuaca tidak memungkinkan untuk melakukan kegiatan penerbangan, keterlambatan penumpang saat boarding time, dan keterlambatan dari pilot, co pilot, awak kabin, catering dan, ketidaksiapan pesawat udara atau penanganan di daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keterlambatan (*delay*) pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 September – 30 September 2022 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah faktor faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*) adalah faktor dominan yaitu faktor cuaca berupa hujan lebat dan kecepatan angin yang tidak stabil. serta faktor lain yaitu masalah dari bandara sebelumnya, faktor cuaca berupa hujan lebat dan kecepatan angin yang tidak stabil. kesalahan saat pemeriksaan penumpang atau dokumen boarding pas, dan kerusakan dengan mesin pesawat, dan padatnya penerbangan. Adapun penanganan yang dilakukan oleh Maskapai Lion Air Bandara Internasional YIA sudah sesuai dengan aturan UU maupun aturan dari maskapai sendiri, meliputi memberi *snack* atau minuman kepada penumpang, serta mengganti kembali uang atau biaya sesuai dengan aturan UU maupun aturan maskapai sendiri. Solusi untuk mengatasi masalah dalam penanganan delay adalah berkomunikasi dengan pihak cathering untuk agar tidak terjadi keterlambatan pengadaan *delay service* dan berusaha semaksimal mungkin memahami penumpang dengan memberi perhatian kepada penumpang.

Kata Kunci: Penanganan, *Delay*, Maskapai Lion Air, dan Bandara Internasional Yogyakarta

LATAR BELAKANG

Transportasi udara seringkali mengalami keterlambatan penerbangan atau yang biasa disebut *delay*. Di dunia penerbangan Indonesia tercatat yang sering terjadi keterlambatan (*delay*) adalah maskapai Lion Air. Maskapai Lion Air sendiri dalam naungan PT. Lion Mentari Airlines. PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia dan juga banyak di minati masyarakat Indonesia sebagai media transportasi udara. PT. Lion Mentari Airlines sebagai unit bisnis penerbangan dan juga sebagai maskapai yang menggunakan tarif rendah. Sebagai maskapai yang menggunakan sistem penerbangan bertarif rendah, PT. Lion Mentari Airlines tetap harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai media jasa transportasi penerbangan. Terdapat banyak Bandar Udara di Indonesia sebagai rute maskapai Lion Air salah satunya Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan kode IATA (YIA) dan kode ICAO (WAHI) ,

Namun, terdapat suatu masalah yang sering terjadi dalam kegiatan pelayanan penerbangan yang sampai sekarang masih sering terjadi yaitu tentang keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan (*delay*), keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan adalah suatu masalah yang sangat melekat dengan kegiatan penerbangan dan tidak dapat di prediksi kapan penerbangan akan terjadi keterlambatan dan mengapa jadwal penerbangan harus di batalkan hal ini menjadikan pandangan masyarakat mengenai kurang disiplinnya suatu maskapai penerbangan.

Maka dari itu, penyelenggara maskapai penerbangan harus memberikan tanggung jawab kepada penumpang seperti yang tertera dalam Undang-Undang penerbangan tentang tanggung jawab yang harus di berikan sebelum terbang (*pre-flight service*), pada saat terbang (*in-flight service*), dan setelah terbang (*post-flight service*) (Suharto dan Eko, 2009: 78). Contoh kerugian seblum terbang yaitu tentang pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadi keterlambatan, dan untuk kerugian penumpang sebelum terbang yaitu penumpang tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah terbang, adalah sampai di tujuan dengan waktu terlambat, bagasi hilang atau rusak.

Ketika penulis melakukan pengamatan ada beberapa hal yang menjadi permasalahan terkait keterlambatan,yaitu adanya penolakan secara tidak sah oleh pengangkut untuk melaksanakan perjanjian pengangkutan, kondisi cuaca tidak memungkinkan untuk melakukan kegiatan penerbangan, keterlambatan penumpang saat boarding time, dan keterlambatan dari pilot, co pilot, awak kabin, catering dan, ketidaksiapan pesawat udara atau penanganan di

daerah. Kondisi seperti ini sangat memprihatinkan dan merugikan maskapai serta penumpang, sehingga masalah seperti ini dapat menyebabkan kurangnya suatu kedisiplinan, maka dari itu kondisi keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan (*delay*) mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan mencari pemecahan dan solusi mengenai “PENANGANAN KETERLAMBATAN (DELAY) PADA MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA”.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara pasal 1 ayat 1 definisi bandar udara ialah kawasan di daratan atau perairan dengan memiliki batas-batas tertentu yang difungsikan sebagai tempat pesawat udara mendarat serta lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra antarmoda transportasi, dengan dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

PT. Lion Mentari Airlines

PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000.

PT. Kokapura Avia

Kokapura Avia berawal dari sebuah usaha yang awalnya bernama KPN (Koperasi Pegawai Negeri) berdiri pada bulan november tahun 1983 yang diprakasai oleh kepala bandara udara Bapak Sumarwanto sesuai dengan badan hukum nomor 1283/BH/XI/1983 dengan usaha simpan pinjam dan ground handling sebagai business inti. Kokapura Avia berdiri sejak tahun 1983 dan sudah berkembang dengan 275 anggota dan 180 karyawan terhitung hingga 2008. PT. Kokapura Avia ini menangani PT. Lion Air Grup dalam jasa *ground handling*.

Keterlambatan Penerbangan (*delay*)

Peristiwa keterlambatan penerbangan atau biasa di sebut dengan (*delay*) adalah suatu peristiwa atau masalah yang sering terjadi dalam dunia penerbangan, peristiwa keterlambatan penerbangan (*delay*) tidak dapat di prediksi kapan akan terjadi dan apa yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*).

Ground Handling

Ground Handling adalah pelayanan sebuah pesawat pada saat di darat bandara. *Ground handling* ini dimulai saat mesin pesawat merapat ke parking stand dan saat itu petugas marshaling sudah memandu pesawat untuk parkir sementara yang memasang *whell chock*

adalah petugas *ground handling* lalu pintu pesawat dibuka dan berakhir saat pintu pesawat ditutup dan sudah didorong mundur, *aircraft towing tractor* sudah dilepas dan pesawat lepas landas kembali (Majid dan Warpani 2009) dalam (Keke dan Susanto,2019.)

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan salah satu bandara baru yang di kelola oleh *Angkasa Pura Airpots I*. Bandar Udara Internasional ini terletak di Kapanewon Temon di Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data, meliputi ,observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan atau Verifikasi. Uji keabsahan data yang digunajan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi tekniik. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 September – 30 September 2022 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang terletak di Kepek, Palihan, Kec.Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Faktor yang paling sering menjadi penyebab keterlambatan penerbangan (*delay*) maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Peristiwa keterlambatan (*delay*) penerbangan dalam kegiatan operasi angkutan udara adalah suatu hal yang tidak dapat diduga atau disangka kejadiannya, terlepas ada tidaknya kelalaian maupun kesalahan dari pihak yang terlibat di dalamnya. Hal tersebut dapat terjadi kapanpun dan tidak ada yang mengingin-kan peristiwa ini terjadi.

Karena selain merugikan para penumpang baik dari segi materiil maupun nonmaterial, pengangkut sebagai penyedia jasa angkutan juga dirugikan nama baiknya atas kejadian tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa *delay* merupakan suatu peristiwa yang tidak terduga atau bisa saja terjadi kapan saja dengan faktor penyebab yang tidak dapat diprediksi dengan baik yang dapat merugikan penumpang berupa waktunya dan merugikan maskapai berupa nama baiknya.

Salah satu bandara yang menjadi tempat penelitian mengenai keterlambatan penerbangan (*delay*) adalah maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan hasil dari analisis data terdapat faktor faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*) adalah

masalah dari bandara sebelumnya, faktor cuaca. kesalahan saat pemeriksaan penumpang atau dokumen boarding pas dan kerusakan dengan mesin pesawat, dan padatnya penerbangan. Menurut pengamatan yang dilakukan penulis faktor dominan penyebab terjadinya *delay* adalah faktor cuaca. Faktor cuaca meliputi angin kencang di bandara sebelum atau bandara Bandara Internasional Yogyakarta serta kecepatan angin yang tidak maksimal menjadi penyebab keterlambatan pesawat yang paling dominan. Berikut rincian kasus keterlambatan pesawat (*delay*) pada Maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta yang disebabkan oleh faktor teknis dan faktor cuaca:

1. Faktor Teknis

Pada tanggal 5 September 2022 terjadi padatnya penerbangan dengan rute Jakarta – Yogyakarta, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 734 pada pukul 10.20 ditinjau dikarenakan padatnya penerbangan dari Station Jakarta maka terjadi delay kurang lebih selama 2 jam dan dilakukan pembagian snack sebagai kompensasi. Padatnya penerbangan juga terjadi pada tanggal 25 September 2022 di Jakarta dengan rute penerbangan Jakarta Yogyakarta, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 734 pada pukul 12.05. Karena padatnya penerbangan dari Station Jakarta maka terjadi delay kurang lebih selama 2 jam dan dilakukan pembagian snack sebagai kompensasi. Kasus lain yang disebabkan oleh faktor teknis adalah Pada tanggal 18 September 2022 terjadi kerusakan mesin pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan rute penerbangan Yogyakarta – Surabaya, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 522 pada pukul 08.05. Kerusakan pesawat pada Bandara YIA mengakibatkan terjadinya delay selama kurang lebih 30 menit.

2. Faktor Cuaca

Pada tanggal 13 September 2022 terjadi cuaca buruk disertai hujan hujan lebat di Bandara Internasional Yogyakarta dengan rute penerbangan Yogyakarta – Bali, pesawat Lion Air JT 566 pada pukul 13.05. Cuaca disertai hujan lebat pada penerbangan tersebut berakibat terjadinya *delay* selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pemberian snack. Adapun kasus lainnya yaitu pada tanggal 16 September 2022 terjadi cuaca disertai hujan lebat di Bandar Udara Sultan Aji

Muhammad Sulaiman Sepinggana dengan rute penerbangan Yogyakarta – Balikpapan pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 669 pada pukul 11.35 mengakibatkan terjadinya delay selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pemberian snack. Cuaca buruk dan hujan lebat terjadi lagi pada tanggal 29 September di Bandara Internasional Yogyakarta, dengan rute penerbangan Yogyakarta – Pekanbaru, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 276 pada pukul 13.55. Curah hujan yang lebat mengakibatkan delay selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pembagian snack. Selain, cuaca buruk dan hujan lebat adapun kecepatan angin yang tidak stabil di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan rute penerbangan Yogyakarta – Medan, pada tanggal 21 September 2022, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 964 pada pukul 11.55. Kecepatan angin mengakibatkan terjadinya delay selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pembagian kompensasi berupa snack.

Penelitian yang dilakukan oleh (Analisa, 2022) menghasilkan kesimpulan berupa penyebab keterlambatan pesawat (*delay*) didominasi oleh faktor teknis operasional berupa faktor kondisi bandara keberangkatan maupun kedatangan. Sebagai contoh yaitu, 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. Adapun faktor penyebab lain adalah faktor cuaca, seperti hujan lebat, kabut, dan kecepatan angin yang melampaui standar maksimal.

Sedangkan penelitian sekarang menghasilkan kesimpulan berupa faktor utama penyebab terjadinya delay adalah faktor cuaca di bandara kedatangan maupun keberangkatan, yang meliputi hujan lebat dan kecepatan angin yang tidak stabil. Adapun faktor lain penyebab *delay* berupa masalah pada bandara sebelumnya, kesalahan saat pemeriksaan penumpang atau dokumen boarding pass dan kerusakan dengan mesin pesawat, dan padatnya penerbangan.



Gambar 1 Delay Service JT640 UPG

2. Kesesuaian Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay*) Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Dengan Standar Pelayanan Publik Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta memiliki kewajiban untuk wajib memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam Undang Undang mengenai penanganan delay atau SOP perusahaan. Hasil pengamatan penulis membuktikan bahwa setiap terjadinya delay Maskapai Lion Air selalu memberikan kompensasi kepada penumpangnya . Berikut rinciannya:

Tabel 1

Kesesuaian Penanganan Delay Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Dengan *PERMENHUB No.89/2015*

No	Penanganan Delay Sesuai Kasus	Peanganan Delay Sesuai Aturan	Keterangan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1	<i>Delay</i> terjadi kurang lebih selama 2 jam dan dilakukan pembagian snack sebagai kompensasi.	keterlambatan kategori 2, dengan durasi 61 sampai 120 menit kompensasi yang diberikan berupa minuman dan snack box	✓	

2	<p><i>Delay</i> terjadi selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pemberian snack.</p>	<p>Keterlambatan kategori 1 dengan durasi 30 menit sampai 60 menit, kompensasi yang diberikan dengan memberikan minuman ringan,</p>	✓
---	--	---	---

sumber: data penulis

Penanganan delay yang dilakukan oleh Maskapai Lion Air BANDARA Internasional YIA sudah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENHUB No.89/2015 yang mengatur mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yaitu kompensasi yang diberikan dibagi berdasarkan kategori keterlambatan yang disesuaikan dengan lama terjadinya *delay*.

Pada contoh kasus delay Maskapai Lion Air Bandara Yogyakarta Internasional Airport yang penulis sajikan sebelumnya, terjadi dengan kisaran waktu 1 hingga dua jam dan Maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta dapat memberikan kompensasi sesuai dengan PERMENHUB No.89/2015 Badan Usaha Angkutan Udara yaitu; keterlambatan kategori 1 dengan durasi 30 menit sampai 60 menit, kompensasi yang diberikan dengan memberikan minuman ringan, keterlambatan kategori 2, dengan durasi 61 sampai 120 menit kompensasi yang diberikan berupa minuman dan snack box, keterlambatan kategori 3, dengan durasi keterlambatan 121 sampai 180 menit, maka maskapai akan memberikan penumpang berupa minuman dan makanan berat, keterlambatan kategori 4, dengan durasi 181 sampai 240 menit, maka maskapai akan memberikan penumpang berupa minuman, snack dan makanan berat, keterlambatan kategori 5, maka maskapai akan memberikan penumpang uang sebesar Rp. 300.000,00, keterlambatan kategori 6, maskapai akan mengganti ke penerbangan berikutnya dengan mengembalikan biaya tiket secara keseluruhan, dan yang terakhir keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, maskapai dapat mengganti dengan penerbangan lain dan mengembalikan seluruh biaya tiket

Dari peraturan tersebut Maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta sudah memberikan komoenasasi kepada penumpang sesuai dengan aturan dalam PERMENHUB No.89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yaitu dengan memberikan snack kepada penumpang.

Berdasarkan hasil analisis data, masapai Lion Air Bandar Udara Penanganan yang dilakukan oleh Maskapai Lion Air Bandara Internasional YIA sudah sesuai dnegan kedua aturan diatas yaitu aturan UU maupun aturan dari maskapai sendiri. Dari pengamatan penulis, keterlambatan pesawat Maskapai Lion Air Bandar Udara Internasional Yogyakarta berkisar 60 menit sampai dengan 120 menit, sehingga Maskapai memberikan kompensasi berupa snack ringan kepada penumpang yang mengalami delay.

Penanganan keterlambatan penerbangan (*delay*) maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan Standar Pelayanan Publik Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah dengan memberi snack atau minuman kepada penumpang, serta mengganti kembali uang atau biaya sesuai dengan aturan UU maupun aturan maskapai sendiri untuk mengembalikan mood penumpang dan menjaga nama baik perusahaan. Selain itu penanganan dapat dilakukan dengan koordinasi dengan maskapai penerbangan dan pihak terkait saat terjadi keterlambatan pesawat. Tidak hanya itu, maskapai juga wajib menyediakan petugas atau atasan dalam memberi keputusan di lapangan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur bersikap peduli terhadap penumpang.

3. Kendala apa yang sering di hadapi staff *ground handling* PT. Kokapura Avia dalam penanganan kondisi keterlambatan (*delay*) maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan bagaimana solusinya

Dalam usaha penanganan terkait keterlambatan penerbangan masih ditemukan beberapa kendala Maskapai Lion Air dalam menangani keterlambatan penumpang. Kendala tersebut meliputi:

a. Keterlambatan Penyediaan Snack

Kendala pertama adalah ketika terjadi delay pada tanggal 5 September 2022 karena terjadi padatnya penerbangan dengan rute Jakarta – Yogyakarta, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 734 pada pukul 10.20 ditinjau dikarenakan padatnya penerbangan dari

Station Jakarta maka terjadi delay kurang lebih selama 2 jam dan dilakukan pembagian *delay service* berupa *snack* atau makanan. Komplain dari penumpang karena delay yang terjadi akhirnya membuat pihak maskapai menyediakan kompensasi berupa *snack* kepada penumpang.

Namun, adanya komplain secara terus menerus dari penumpang karena penyediaan kompensasi dari pihak catering tersebut lama sering mengalami keterlambatan. Hal tersebut seringkali membuat penumpang semakin kecewa dan terus melakukan komplain terhadap pihak maskapai terutama pihak boarding gate maskapai.

Kemudian solusinya adalah saat terjadi delay pihak maskapai sebaiknya mengantisipasi terlebih dahulu untuk mengadakan persiapan *delay service* seperti *snack* dan terus berkomunikasi dengan pihak catering untuk agar tidak terjadi keterlambatan pengadaan *delay service*, hal tersebut dilakukan agar pihak catering dapat menyediakan *snack* dengan cepat dan semaksimal mungkin agar tidak merusak mood penumpang dan merusak nama baik maskapai.

b. Kebingungan petugas karena komplain dari penumpang

Kendala kedua adalah petugas Ground Handling dalam menghadapi delay adalah seperti pada tanggal 13 September 2022 terjadi cuaca buruk disertai hujan hujan lebat di Bandara Internasional Yogyakarta dengan rute penerbangan Yogyakarta – Bali, pesawat Lion Air JT 566 pada pukul 13.05. Cuaca disertai hujan lebat pada penerbangan tersebut berakibat terjadinya *delay* selama kurang lebih 1 jam dan dilakukan pemberian *snack*. Delay tersebut memicu komplain dari beberapa penumpang sehingga membuat petugas terkadang merasa bingung ketika ada penumpang yang melakukan komplain.

Petugas merasa bingung dan panik karena komplain dari penumpang yang berbeda-beda mengenai alasan keterlambatan pesawat dan kapan waktu pasti kedatangan pesawat. Untuk berkomunikasi dengan penumpang mengenai penyebab keterlambatan pesawat maupun kepastian waktu kedatangan pesawat, petugas harus berkoordinasi dengan pihak maskapai, customer servis dan atasan untuk mencari jalan keluar dan memberi pernyataan terkait keterlambatan yang terjadi.

Solusi untuk menghadapi kendala tersebut adalah dengan berusaha semaksimal mungkin memahami penumpang dengan memberi perhatian kepada penumpang dan berusaha melakukan komunikasi yang baik dengan berbagai unit untuk mendapatkan jawaban yang mana jawaban tersebut dapat menjadi informasi penting bagi penumpang. Jawaban tersebut diusahakan dapat membuat amarah atau komplain dari penumpang mereda.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nieamah, 2021) dengan hasil penelitian 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 (berdesakdesakan). Sedangkan penelitian sekarang dengan hasil penelitian Pembagian delay service yang lama dan kebingungan petugas dalam menghadapi komplain dari penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Faktor faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*) adalah faktor dominan yaitu faktor cuaca berupa hujan lebat dan kecepatan angin yang tidak stabil. serta faktor lain yaitu masalah dari bandara sebelumnya, faktor cuaca berupa hujan lebat dan kecepatan angin yang tidak stabil. kesalahan saat pemeriksaan penumpang atau dokumen boarding pas, dan kerusakan dengan mesin pesawat, dan padatnya penerbangan.
2. Dari faktor penyebab delay tersebut, adapun penanganan yang dilakukan oleh Maskapai Lion Air Bandara Internasional YIA sudah sesuai dengan aturan UU maupun aturan dari maskapai sendiri. Penanganan keterlambatan penerbangan (*delay*) maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan Standar Pelayanan Publik Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah dengan memberi *snack* atau minuman kepada penumpang, serta mengganti kembali uang atau biaya sesuai dengan aturan UU maupun aturan maskapai sendiri untuk mengembalikan mood penumpang dan menjaga nama baik perusahaan. penanganan dapat dilakukan dengan koordinasi dengan maskapai

penerbangan dan pihak terkait saat terjadi keterlambatan pesawat. Tidak hanya itu, maskapai juga wajib menyediakan petugas atau atasan dalam memberi keputusan di lapangan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur bersikap peduli terhadap penumpang.

3. Dalam penanganannya masih ditemukan beberapa kendala yang sering dihadapi maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah keterlambatan pembagian *delay service* solusinya adalah Solusi untuk menghadapi kendala tersebut adalah dengan berusaha semaksimal mungkin memahami penumpang dengan memberi perhatian kepada penumpang dan berusaha melakukan komunikasi yang baik dengan berbagai unit untuk mendapatkan jawaban yang mana jawaban tersebut dapat menjadi informasi penting bagi penumpang. Kendala lainnya adalah para staf yang sering merasa kebingungan dalam menghadapi komplain dari penumpang. Solusi untuk menghadapi kendala tersebut adalah dengan berusaha semaksimal mungkin memahami penumpang dan berusaha melakukan komunikasi yang baik dengan berbagai unit untuk mendapatkan jawaban yang mana jawaban tersebut dapat menjadi informasi penting bagi penumpang.

SARAN

1. Bagi Maskapai Lion Air Bandara Internasional Yogyakarta

Perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam meningkatkan penanganannya terkait keterlambatan pesawat dan Maskapai Lion Air dapat mengatasi kendala dalam menangani keterlambatan pesawat (*delay*).

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terutama dalam metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang lebih mendalam lagi mengenai kendala dalam penanganan keterlambatan (*delay*) pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan solusi apa yang dapat diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Keke, Yulianti dan Susanto, P.C. 2019. Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan V, 16-2

Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara

Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No.89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan bagi Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal Nasional