



Analisis Penanganan Kompensasi Keterlambatan Penerbangan (*Delay*) Terhadap Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan

Muhammad Tunjung Rohmatullah^{1*}, Ubaedillah², Rini Sadiatmi³

¹⁻³ Program Diploma III Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia

Email: tunjung608@gmail.com¹, ubaedillah@ppicurug.ac.id², rini.sadiatmi@ppicurug.ac.id³

Alamat: JL Raya PLP Curug, Serdang Wetan, Kec, Legok, Kabupaten Tangerang, Banten, Indonesia

*Korespondensi penulis: tunjung608@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the implementation of compensation for flight delays at Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan International Airport, Balikpapan. This study uses a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through direct observation, in-depth interviews with airline staff, and documentation during On the Job Training (OJT) activities. The main focus of the study is to evaluate the extent to which passenger rights have been fulfilled by airlines in accordance with applicable regulations, specifically the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 89 of 2015 concerning Handling Flight Delays. The results of the study indicate that the implementation of compensation by several airlines is still not optimal. There are discrepancies between regulatory provisions and implementation in the field, such as late delivery of information, disproportionate compensation, and uneven service among airlines. Passengers often do not receive clarity regarding their rights, and complaint mechanisms are still limited. Factors causing delays include technical problems, bad weather, inefficient operational management, and limited number and capacity of human resources on duty. This study emphasizes the need to improve the internal and external communication systems of airlines so that information related to delays and compensation can be conveyed transparently and in a timely manner. In addition, airlines need to conduct regular evaluations of standard operating procedures (SOPs), strengthen customer service training for staff, and foster synergy between work units to improve responsiveness to unforeseen situations. Regulators and airport authorities need stricter oversight and the implementation of strict administrative sanctions for violations of passenger rights. These findings provide important contributions to the formulation of public policy in the air transportation sector and provide input for improving services that are more humane, accountable, and oriented toward customer satisfaction.

Keywords: airflight, compensation, delay, flight service, passenger

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kompensasi terhadap keterlambatan penerbangan (delay) yang terjadi di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan staf maskapai penerbangan, serta dokumentasi selama kegiatan On the Job Training (OJT). Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana hak-hak penumpang telah dipenuhi oleh pihak maskapai sesuai dengan regulasi yang berlaku, khususnya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kompensasi oleh beberapa maskapai masih belum optimal. Terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan regulasi dan pelaksanaan di lapangan, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kompensasi yang tidak proporsional, serta pelayanan yang tidak merata di antara maskapai. Penumpang sering kali tidak mendapatkan kejelasan mengenai hak-haknya, dan mekanisme pengaduan masih terbatas. Faktor-faktor penyebab keterlambatan antara lain gangguan teknis, cuaca buruk, manajemen operasional yang kurang efisien, serta keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang bertugas. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan sistem komunikasi internal dan eksternal maskapai agar informasi terkait keterlambatan dan kompensasi dapat disampaikan secara transparan dan tepat waktu. Selain itu, maskapai perlu melakukan evaluasi berkala terhadap standar operasional prosedur (SOP), memperkuat pelatihan pelayanan pelanggan bagi petugas, serta menjalin sinergi antarunit kerja untuk meningkatkan responsivitas terhadap situasi tak terduga. Bagi regulator dan otoritas bandara, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta pemberlakuan sanksi administratif yang tegas terhadap pelanggaran hak penumpang. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam perumusan kebijakan publik di sektor transportasi udara, serta menjadi masukan bagi perbaikan layanan yang lebih humanis, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan konsumen.

Kata kunci: delay, kompensasi, maskapai, pelayanan penerbangan, penumpang

1. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan aktivitas perpindahan manusia maupun barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya yang dilakukan dengan bantuan kendaraan yang digerakkan oleh manusia ataupun mesin. Transportasi bertujuan untuk membantu kelancaran aktivitas sehari-hari masyarakat melalui berbagai moda seperti darat, udara, laut, dan kereta api. Salah satu moda yang mengalami peningkatan signifikan adalah transportasi udara karena mampu memperpendek waktu tempuh jarak jauh. Transportasi udara menggunakan pesawat terbang sebagai sarana utama dan membutuhkan fasilitas khusus seperti bandar udara. Perkembangan moda ini turut didorong oleh meningkatnya kebutuhan mobilitas serta kepercayaan publik terhadap layanan penerbangan. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan menjadi contoh nyata integrasi fasilitas dan pelayanan udara di wilayah Kalimantan Timur.(Rizal et al., 2024)

Bandar udara tersebut dioperasikan oleh PT Angkasa Pura Indonesia (Persero) dan berlokasi sekitar 4,6 km dari pusat Kota Balikpapan. Bandara ini memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas penerbangan baik domestik maupun internasional di kawasan timur Indonesia. Peningkatan jumlah penerbangan menyebabkan adanya persaingan di sektor angkutan udara dan mendorong bandara untuk menyediakan layanan berkualitas. Pelayanan di bandara mencakup aspek kenyamanan, keamanan, keteraturan, dan kesinambungan bagi seluruh penumpang. Salah satu aspek layanan maskapai yang sangat diperhatikan penumpang adalah ketepatan jadwal keberangkatan pesawat. Ketepatan jadwal menjadi faktor penting karena menyangkut kelancaran mobilitas dan agenda penumpang selama perjalanan.(Damas Putra Deny Haspada, n.d.)

Namun pada kenyataannya keterlambatan penerbangan atau delay masih sering terjadi di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan. Salah satu kasus terjadi pada 5 November 2024 saat penerbangan Lion Air JT-761 tujuan Jakarta mengalami keterlambatan selama 150 menit. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh kendala teknis berupa perbaikan pada pesawat yang akan digunakan. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015, keterlambatan di atas 120 menit seharusnya mendapat kompensasi berupa makanan berat. Namun saat itu kompensasi tidak diberikan sebagaimana mestinya dan terjadi keributan di ruang tunggu gate 11 akibat ketidakjelasan informasi penerbangan.(Rizqi Nugraha et al., 2023)

Pengamatan selama kegiatan On the Job Training menunjukkan bahwa pelaksanaan kompensasi terhadap penumpang yang mengalami delay belum berjalan maksimal. Beberapa maskapai belum sepenuhnya mematuhi ketentuan dalam PM 89 Tahun 2015 khususnya dalam

pemberian informasi dan kompensasi secara akurat. Terdapat kasus penyampaian informasi keterlambatan yang berubah-ubah dan tidak transparan sehingga membuat penumpang merasa dirugikan. Monitoring terhadap pelaksanaan kompensasi pun masih minim meskipun aturan telah mengatur hak penumpang secara tegas. Fenomena ini mencerminkan bahwa pengelolaan layanan publik di sektor transportasi udara masih perlu dibenahi. Karena itulah penulis mengangkat judul tentang analisis penanganan kompensasi delay sebagai bentuk evaluasi terhadap layanan maskapai di bandara tersebut.(Qathrinada, n.d.)

2. KAJIAN TEORITIS

Penerbangan

Penerbangan adalah sistem yang terdiri dari pengelolaan ruang udara, operasional pesawat, fasilitas bandar udara, navigasi, dan aspek keselamatan yang saling terhubung (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009). Penerbangan melibatkan serangkaian elemen seperti angkutan udara, keamanan, lingkungan, serta fasilitas pendukung lainnya. Sistem penerbangan harus berjalan terintegrasi agar setiap kegiatan dalam transportasi udara dapat terlaksana secara efisien. Aktivitas ini bukan hanya mengangkut penumpang atau barang tetapi juga mengelola seluruh proses dan prosedur pendukung. Pelaksanaan penerbangan harus mematuhi regulasi nasional yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan sipil. Semua proses ini harus dijalankan oleh lembaga yang berwenang untuk menjaga keselamatan dan pelayanan yang optimal.(*UU Nomor 1 Tahun 2009-Annotated*, n.d.)

Bandar Udara

Bandar udara adalah wilayah yang memiliki batas fisik tertentu dan digunakan sebagai tempat lepas landas serta pendaratan pesawat (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009). Bandara juga berfungsi sebagai pusat pelayanan penumpang dan kargo, serta menjadi titik peralihan antar moda transportasi. Industri kebandaraan di Indonesia dikelola oleh BUMN yaitu PT Angkasa Pura Indonesia(Qathrinada, n.d.). PT Angkasa Pura sebelumnya terbagi menjadi dua entitas yaitu Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II yang bertugas mengelola bandara di wilayah berbeda. Peran bandara semakin penting seiring perkembangan transportasi udara yang menuntut efisiensi dan pelayanan unggul. Setiap bandara harus mampu mengikuti perubahan kebutuhan pasar serta kemajuan teknologi transportasi udara secara global.(Amanu et al., 2019)

AOCC (*Airport Operation Control Center*)

AOCC adalah unit pusat komando dan pengendali kegiatan operasional di bandara yang berfungsi mengoordinasikan seluruh aktivitas penerbangan. AOCC menangani kegiatan di sisi udara, sisi darat, terminal, serta fasilitas penunjang operasional lainnya. Fungsi utama AOCC mencakup manajemen kedatangan dan keberangkatan pesawat, alokasi gate, dan penanganan bagasi. AOCC juga bertugas memastikan kelancaran komunikasi antar unit di bandara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan jadwal dan proses operasional dihimpun dan dikendalikan melalui sistem terintegrasi AOCC. AOCC berperan penting dalam menjamin pelayanan informasi yang akurat dan cepat kepada penumpang dan pihak maskapai.(Ramona Tiara Rahmania & Faiz Albanna, 2024)

Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang melayani transportasi udara baik secara berjadwal maupun tidak berjadwal. Maskapai berjadwal memiliki rute tetap dan terjadwal sementara maskapai tidak berjadwal menyesuaikan kebutuhan penyewa. Di Indonesia, maskapai dibagi menjadi milik negara seperti Garuda Indonesia, Citilink, dan Pelita Air serta milik swasta seperti Lion Group dan Air Asia. Maskapai bertanggung jawab dalam menyediakan armada, awak kabin, serta menjaga ketepatan jadwal keberangkatan. Layanan maskapai juga meliputi penyediaan informasi, penanganan bagasi, serta pelayanan makanan sesuai regulasi. Maskapai harus menjaga kualitas pelayanan karena keterlambatan atau gangguan akan langsung berdampak pada kepuasan penumpang.(Mufidah et al., n.d.)

Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan adalah selisih waktu antara jadwal keberangkatan dan waktu aktual keberangkatan pesawat (PM 89 Tahun 2015). Delay bisa terjadi karena berbagai faktor seperti manajemen maskapai, teknis operasional, cuaca, maupun sebab eksternal lainnya (Putra dan Haspada). Keterlambatan bisa dipicu oleh pilot atau kru kabin yang datang terlambat, gangguan dalam pengisian bahan bakar, atau antrian pesawat di landasan. Cuaca buruk seperti kabut, hujan deras, atau kecepatan angin tinggi juga memengaruhi waktu keberangkatan dan kedatangan. PM 89 Tahun 2015 juga menyebutkan bahwa bandara dan maskapai harus memberikan kompensasi sesuai tingkat keterlambatan. Ketentuan ini dibuat untuk melindungi hak penumpang dan menjaga mutu layanan angkutan udara di Indonesia.(MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.)

Ketepatan Waktu Penerbangan

Ketepatan waktu penerbangan dikenal sebagai on time performance atau OTP dan menjadi indikator penting dalam operasional maskapai penerbangan menurut *International Air Transport Association*. Keberangkatan pesawat dianggap tepat waktu jika berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan teknis mengenai OTP juga tercantum dalam KP 112 Tahun 2018 yang mengatur bahwa maskapai dengan catatan OTP yang baik akan mendapat prioritas dalam pengajuan rute berikutnya. Toleransi keterlambatan dalam penggunaan slot time adalah maksimal 15 menit sebelum atau sesudah jadwal yang ditentukan. Ketepatan waktu menjadi faktor utama dalam efisiensi operasional serta citra maskapai di mata penumpang. Pencapaian OTP yang tinggi juga mencerminkan sistem koordinasi dan kesiapan maskapai dalam menjalankan proses keberangkatan secara konsisten.(KP 112 Tahun 2018)

Kompensasi

Kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang dapat berupa uang atau layanan kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan (Setyawan dan Prayudista). Kompensasi memiliki pengaruh langsung terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan dalam organisasi. Selain untuk karyawan, kompensasi juga diberikan kepada penumpang saat terjadi keterlambatan penerbangan sebagai bentuk tanggung jawab maskapai (Wahyu et al., 2024). Bentuk kompensasi yang diberikan bervariasi tergantung durasi keterlambatan dan kebijakan masing-masing maskapai. PM 89 Tahun 2015 menjelaskan bahwa setiap maskapai wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tujuan utama kompensasi ini adalah menjaga kepercayaan pelanggan dan mengurangi dampak negatif dari gangguan layanan.(Setyawan & Prayudista, 2023)

Tabel 1 Kajian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Utama
1	Setyawan & Prayudista (2023)	Kompensasi terhadap kepuasan saat delay	Kompensasi mempengaruhi kepuasan penumpang dan harus diberikan secara maksimal.
2	Yuke & Samsudin (2014)	Kinerja ketepatan waktu di Bandara Ngurah Rai	Cuaca dan pengisian bahan bakar jadi penyebab utama keterlambatan.
3	Putra & Haspada (2016)	Perlindungan konsumen atas keterlambatan penerbangan	PM 89 Tahun 2015 cukup baik mengatur perlindungan hukum bagi penumpang.
4	Qathrinada & Pranoto (2019)	Kompensasi sebagai tanggung jawab maskapai saat keterlambatan	Kompensasi dibagi dalam 6 kategori sesuai durasi keterlambatan hingga Rp300.000 untuk keterlambatan di atas 240 menit.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif yang berfokus pada fenomena nyata di lapangan. Penelitian dilakukan di lingkungan bandar udara yang menangani proses kompensasi atas keterlambatan penerbangan. Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung lewat observasi dan wawancara kepada pihak yang berkaitan. Seluruh temuan yang diperoleh disusun untuk menggambarkan situasi nyata tanpa rekayasa. Data kemudian dianalisis berdasarkan teori dan temuan sebelumnya yang berkaitan dengan operasional penerbangan. Semua tahapan penelitian diarahkan untuk mengungkap faktor yang mempengaruhi proses kompensasi di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. (Rijal Fadli, 2021)

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan mempermudah proses perolehan data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

- Observasi

Penulis melakukan peninjauan langsung, observasi, dan pengumpulan data dari berbagai sumber di lapangan terkait keterlambatan maskapai penerbangan dan penanganan kompensasi keterlambatan kepada penumpang di ruang tunggu bandar udara. Serta faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan yang dilakukan saat penulis melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. (Ardiansyah et al., n.d.)

- Dokumentasi

Menurut (Sugiono, 2013) dokumentasi yaitu suatu cara mendapatkan sumber informasi yang digunakan dalam penelitian meliputi buku, berkas, dokumen, angka tertulis dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang digunakan untuk memperkuat penelitian. Jika dokumentasi dilakukan tanpa metode observasi atau wawancara, hasil gambar atau foto akan lebih kuat dan dapat diandalkan. Dalam hal tersebut penulis mendokumentasikan foto – foto berupa kepadatan penumpang yang berada di ruang tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan.

- Wawancara

Menurut (Rachmawati, 2007) Wawancara adalah proses tanya jawab yang diarahkan untuk memperoleh data yang kaya dan mendalam tentang pengalaman, perasaan, dan pandangan partisipan, dengan struktur yang fleksibel dan tujuan yang jelas dengan

fokus penelitian.

Dalam hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang kompeten di bidangnya. Narasumber tersebut adalah staff manajemen maskapai penerbangan

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan bertepatan dengan pelaksanaan kegiatan On The Job Training oleh penulis selama kurang lebih enam bulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Penanganan Keterlambatan Penerbangan oleh Maskapai

Hasil observasi di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan menunjukkan keterlambatan paling tinggi terjadi pada kategori 16 sampai 30 menit dengan jumlah sebanyak 270 kali oleh maskapai Super Air Jet. Kategori keterlambatan berikutnya yaitu 31 sampai 120 menit tercatat 263 kali juga dari maskapai yang sama. Kategori keterlambatan 121 sampai 240 menit terbanyak terjadi pada maskapai Lion Air dengan jumlah 67 kali. Keterlambatan lebih dari 240 menit terjadi sebanyak 7 kali dari dua maskapai yaitu Super Air Jet dan Lion Air. Seluruh keterlambatan tersebut menyebabkan penumpang menerima kompensasi yang berbeda tergantung pada durasi keterlambatannya. Kompensasi diberikan mulai dari minuman ringan hingga uang tunai sebesar Rp300.000.

Berdasarkan wawancara dengan Garuda Indonesia diketahui bahwa masalah utama dalam penanganan kompensasi terjadi saat malam hari akibat keterlambatan pihak katering. Maskapai Lion Air menyebut tantangan terbesar muncul saat menghadapi penumpang yang marah dan memicu protes massal. Garuda Indonesia menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan dan komunikasi yang empatik sangat berpengaruh dalam menjaga kepercayaan penumpang. Kompensasi juga menjadi bentuk tanggung jawab yang ditujukan untuk mempertahankan loyalitas pengguna jasa. Lion Air menyebut bahwa keterbatasan petugas di jam-jam tertentu turut menjadi kendala saat keterlambatan terjadi. Penanganan yang efektif sangat tergantung pada kecepatan petugas dalam merespons penumpang saat proses pemberian kompensasi berlangsung.

Tabel 2 Jumlah Keterlambatan Maskapai Penerbangan (Oktober 2024 – Februari 2025)

No	Airlines	Jumlah Flight	Realisasi	No. Ops.	Flight On Time	Flight Delay	16'-30'	31'-120'	121'-240'	>240'	Cancel
1	GARUDA INDONESIA	636	575	61	418	157	88	67	1	1	-
2	CITILINK	2459	1809	650	1444	365	230	114	19	2	-
3	LION AIR	2164	1327	837	807	520	201	245	67	7	-
4	BATIK AIR	611	508	103	240	268	105	140	22	1	-
5	SUPER AIR JET	2540	1848	692	1255	593	270	263	53	7	-
TOTAL											

Sumber: Data AOCC Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman

Sepinggan

Faktor Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan sepanjang Oktober 2024 hingga Februari 2025 menunjukkan fluktuasi yang signifikan dari bulan ke bulan. Data tertinggi terjadi pada Desember dengan total 774 penerbangan yang mengalami keterlambatan dari 2.471 total penerbangan. Kategori keterlambatan terbanyak terjadi pada kategori I sebanyak 1.247 penerbangan dan kategori II sebanyak 1.068 penerbangan. Jumlah pembatalan tertinggi juga tercatat pada bulan Oktober sebesar 900 penerbangan yang tidak dioperasikan. Data ini memperlihatkan bahwa faktor teknis, manajemen maskapai, dan kondisi cuaca berperan besar dalam keterlambatan tersebut (Kementerian Perhubungan RI, 2015). Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 146 menyebutkan maskapai wajib bertanggung jawab kecuali jika keterlambatan terjadi akibat cuaca atau kendala teknis. Maskapai pun diwajibkan memberi kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku tergantung pada tingkat keterlambatan dan kategori penerbangan.

Tabel 3 Data Keterlambatan Penerbangan Bulan Oktober 2024 – Februari 2025

Bulan	Jumlah Penerbangan	Realisasi	Flight On Time	Flight Delay	Kat I (16–30')	Kat II (31–120')	Kat III (121–180')	Kat IV (>240')	Kat V (Pembatalan)
OKTOBER	2.373	1.473	1.147	326	150	155	21	0	900
NOVEMBER	2.036	1.646	1.250	396	168	185	36	7	390
DESEMBER	2.471	1.795	1.021	774	422	290	54	8	676
JANUARI	2.416	1.695	1.213	482	205	229	44	4	721
FEBRUARI	2.075	1.388	836	552	302	209	34	7	687
TOTAL	11.371	7.997	5.467	2.530	1.247	1.068	189	26	3.374

Sumber: Admin Tapor Bandara SAMS Sepinggan Balikpapan

Upaya Penanganan Keterlambatan oleh Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan wajib menghadirkan petugas khusus yang memiliki kewenangan penuh dalam menangani keterlambatan penerbangan di lapangan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 pasal 8 ayat 1. Maskapai sering menghadapi hambatan teknis maupun koordinasi internal dalam menjalankan tugas ini. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pemberian kompensasi langsung kepada penumpang sesuai kategori keterlambatan yang telah ditentukan dalam pasal 9 ayat 1 peraturan tersebut. Kompensasi meliputi minuman ringan, makanan, hingga pengembalian dana tergantung pada lamanya keterlambatan yang dialami. Maskapai bertanggung jawab memastikan seluruh penumpang menerima hak kompensasi tanpa harus melakukan permintaan secara mandiri. Petugas wajib bertindak cepat dan memastikan prosedur penanganan dijalankan sesuai peraturan yang berlaku.

Maskapai berusaha menjaga kepercayaan penumpang melalui koordinasi aktif dengan berbagai pihak termasuk unit catering. Koordinasi ini bertujuan agar distribusi makanan dan minuman dapat dilakukan secara tepat waktu saat keterlambatan terjadi. Selain itu pengumuman harus disampaikan sebanyak 3 kali melalui pengeras suara oleh unit informasi pada area ruang tunggu. Setiap pengumuman harus berisi keterangan jelas mengenai kompensasi dan proses pemberian hak kepada penumpang yang terdampak. Tim di lapangan wajib memverifikasi bahwa tidak ada penumpang yang terlewatkan dalam pemberian kompensasi tersebut. Pengawasan dilakukan secara langsung oleh petugas yang telah ditunjuk dan memiliki tanggung jawab penuh dalam menangani situasi keterlambatan. Kejelasan

informasi menjadi elemen penting dalam menjaga ketertiban dan ketenangan selama proses penundaan penerbangan berlangsung.

Maskapai juga melaksanakan kegiatan evaluasi internal yang berlangsung secara rutin setiap satu bulan sekali guna memperkuat sistem penanganan keterlambatan. Rapat koordinasi tersebut melibatkan manajemen maskapai, staf darat, hingga unit informasi bandara untuk membangun kerja sama yang solid. Setiap pertemuan bertujuan menemukan solusi terbaik serta membahas kejadian sebelumnya sebagai acuan peningkatan pelayanan. Selain itu pelatihan ulang dilakukan untuk seluruh petugas guna mempertegas pemahaman terhadap aturan serta prosedur yang harus dijalankan. Evaluasi ini berfungsi sebagai tolok ukur efektivitas penanganan dan kesiapan tim dalam menghadapi keterlambatan. Langkah ini merupakan bentuk tanggung jawab maskapai untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan publik terhadap profesionalisme operasionalnya.

Faktor-Faktor yang Menyebabkan Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan yang terus berulang dapat menimbulkan dampak besar terhadap reputasi dan operasional maskapai. Jika keterlambatan terjadi sesekali maka dampaknya mungkin tidak terlalu signifikan. Namun jika terjadi secara terus menerus maka dapat menimbulkan kerugian secara finansial maupun nonfinansial. Maskapai wajib memiliki sistem yang tanggap agar kejadian seperti ini bisa diminimalkan. Salah satu bentuk tanggung jawab maskapai adalah memberikan informasi kepada penumpang secara cepat dan akurat. Informasi ini wajib disampaikan maksimal 45 menit sebelum jadwal keberangkatan sesuai Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 pasal 7 ayat 3. Informasi yang jelas dapat mencegah kegaduhan di ruang tunggu keberangkatan.

Penyebab keterlambatan tidak hanya berasal dari teknis pesawat tetapi juga dari koordinasi antarunit layanan bandara. Maskapai wajib menyiapkan kompensasi dalam bentuk konsumsi atau voucher secara langsung dan tidak menunda pemberian hak kepada penumpang. Maskapai harus menugaskan minimal satu petugas dari masing-masing unit untuk berada di depan gate sebagai perwakilan. Kehadiran mereka di gate membantu komunikasi menjadi lebih cepat dan responsif terhadap keluhan penumpang. Komunikasi langsung ini juga memperkecil potensi kesalahpahaman selama masa penundaan. Petugas wajib siaga selama proses berlangsung agar penumpang tetap merasa diperhatikan dan tidak merasa dibiarkan begitu saja.

Maskapai memiliki tanggung jawab menyampaikan edukasi kepada penumpang mengenai hak dan peraturan yang berlaku. Edukasi ini dapat dilakukan melalui media visual di area terminal atau pengumuman suara berkala oleh unit informasi. Pemahaman penumpang

terhadap prosedur resmi dapat membantu menghindari konflik atau kejadian yang tidak diinginkan. Maskapai juga perlu mengadakan rapat evaluasi setiap bulan guna memastikan seluruh petugas bekerja secara profesional. Evaluasi ini mencakup crew pesawat, ground handling, dan unit maskapai di darat untuk menjamin pelayanan tetap berkualitas. Evaluasi rutin akan membangun pola kerja yang konsisten serta meningkatkan keandalan seluruh tim operasional.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kompensasi atas keterlambatan penerbangan masih belum optimal, ditandai dengan kurangnya kepatuhan maskapai terhadap regulasi yang berlaku, terutama dalam aspek penyampaian informasi dan pemberian hak kompensasi kepada penumpang secara tepat waktu dan menyeluruh. Faktor-faktor seperti kendala teknis, keterbatasan petugas, kurangnya koordinasi antarunit, dan minimnya pengawasan menjadi hambatan utama dalam proses tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar maskapai meningkatkan pelatihan petugas, memperkuat koordinasi internal, serta melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur penanganan keterlambatan agar pelayanan kepada penumpang dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pengawasan dari pihak regulator perlu ditingkatkan untuk memastikan pelaksanaan kompensasi berjalan sesuai standar, serta mendorong terciptanya sistem pelayanan penerbangan yang transparan dan akuntabel.

DAFTAR REFERENSI

- Amanu, G., Phasa, N., Kridarso, E., Tundono, S., & Arsitektur, J. (2019). BANDAR UDARA CHEK LAP KOK (HONGKONG) DALAM KONTEKS ARSITEKTUR HIGH-TECH. In Seminar Nasional Cendekiawan ke (Vol. 5).
- Damas Putra Deny Haspada, R. H. (n.d.). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (FLIGHT DELAY). <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2549>
- Mengingat Menetapkan. (n.d.).
- MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).
- Mufidah, A., Setiawan, A., Moonlight, L. S., Manajemen, J., Udara, T., Surabaya, P., & Jemur Andayani, J. (n.d.). ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA ANALYSIS OF AVIOBRIDGE USAGE SERVICES TO AIRLINES SATISFACTION AT SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT.

- Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Ardiansyah, P., Jailani, Ms., Negeri, S., Provinsi Jambi, B., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Qathrinada, A. (n.d.). KOMPENSASI SEBAGAI BENTUK TANGGUNG JAWAB PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN DALAM KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN KOMERSIAL DI INDONESIA. <http://hubud.dephub.go.id/?id=news>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>
- Ramona Tiara Rahmania, & Faiz Albanna. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Unit Airport Operation Control Center (AOCC) di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 44–53. <https://doi.org/10.55606/jimak.v3i1.2746>
- Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Rizal, A. H., Bani, T. P., Sina, D. A. T., & Kumalawati, A. (2024). Pemilihan Moda Transportasi Umum dan Transportasi Online di Kabupaten Kupang. *WARTA ARDHIA*, 49(2), 60. <https://doi.org/10.25104/wa.v49i2.548.60-68>
- Rizqi Nugraha, A., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERTIBAN UMUM DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA OLEH SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DI KECAMATAN CIMahi SELATAN KOTA CIMahi. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Vol. 7, Issue 2).
- Setyawan, K. A., & Prayudista, E. (2023). Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences*, 2(1), 19–24. <https://doi.org/10.47679/202324>
- Sugiono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Issue January).
- UU Nomor 1 Tahun 2009-annotated. (n.d.).
- Wahyu, I., Habibah, E., Makkie, N., Kusuma, P., Teknologi, S. T., & Yogyakarta, K. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. 5, 325.