

Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines

Inayah Ari Santi¹, Raden Fatchul Hilal²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

190309137@students.sttkd.ac.id¹, raden.fatchul@students.sttkd.ac.id²

ABSTRACT

In order to realize aviation safety, security and services, it is necessary to carry out control, supervision and investigation activities by air transport inspectors. Flight services provided by the Air Transport Business Entity for economy-class passenger services, Scheduled Commercial Air Transportation and domestic flight routes. The intended passenger service standards include several things, including pre-flight service standards, in-flight service standards, and post-flight service standards. Pre-flight service standards consist of: flight information, reservation, ticketing, check-in, boarding process, handling of flight delays, flight cancellations and enied boarding passes. Because the number of inspectors in carrying out supervision can also be an influential aspect of the results of the Minimum Standard Inspection of the service. This study aims to determine the factors that get the results of optimizing Air Transport Inspectors on Lion Air airlines. This research is descriptive using qualitative methods with data collection methods in the form of observation, interviews, and documentation. The data obtained is in the form of interviews with the Air Transport Inspector at the Surabaya Region III Airport Authority Office as well as documents used to carry out daily activities. The results of this study show the factors that constrain the control team of the Air Transport Inspector for Lion Air airlines on the Supervision Result Sheet instruments. Namely the unsupervised air transport inspector of airline officers directly at each airline service sub-unit due to a shortage of air transport inspector personnel.

Keywords : *supervision, performance, air transport inspector.*

ABSTRAK

Dalam rangka mewujudkan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan, perlu dilakukan kegiatan pengendalian, pengawasan dan investigasi oleh Inspektur Angkutan Udara. Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal serta rute penerbangan dalam negeri. Standart pelayanan penumpang yang dimaksud tersebut meliputi beberapa hal diantaranya, meliputi standart pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight*), standart pelayanan selama penerbangan (*in flight*), dan standart pelayanan setelah penerbangan (*post flight*). Standart pelayanan sebelum penerbangan terdiri dari: informasi tentang penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), pemesanan tiket (*ticketing*), *check in*, proses *boarding*, penanganan keterlambatan suatu penerbangan, pembatalan penerbangan dan *enied boarding passange*. Karena jumlah inspektur dalam melakukan pengawasan juga bisa menjadi salah satu aspek berpengaruh terhadap hasil dari Inspeksi Standart Minimal pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendapatkan hasil optimalisasi Inspektur Angkutan Udara pada maskapai Lion Air. Penelitian ini adalah deskriptif menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang didapat berupa hasil wawancara kepada Inspektur Angkutan Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya serta dokumen yang digunakan untuk menjalankan kegiatan sehari-hari. Hasil Penelitian ini menunjukkan faktor-faktor kendala tim pengawasan Inspektur

Angkutan Udara kepada maskapai Lion Air pada instruments Lembar Hasil Pengawasan. Yaitu ketidakpengawasan Inspektur Angkutan Udara terhadap petugas maskapai secara langsung pada setiap sub unit pelayanan maskapai disebabkan adanya kekurangan personel Inspektur Angkutan Udara.

Kata kunci : pengawasan, kinerja, inspektur angkutan udara.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya arus hidup untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam penggunaan transportasi udara, membuat persaingan antar maskapai penerbangan menjadi lebih ketat dan kompetitif. Salah satunya adalah dalam bidang pelayanan. Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi minat penumpang dalam menggunakan maskapai penerbangan. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi penumpang sehingga penumpang akan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak maskapai penerbangan. Jenis pelayanan dalam sebuah maskapai sendiri bisa tunjukkan dengan kepuasan penumpang dan terjaminnya keselamatan dalam penerbangan tersebut.

Keselamatan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan terhadap suatu penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umumnya, oleh karena itu dibutuhkanlah kerjasama dimulai dari regulator, operator pesawat udara, operator bandar udara, penyelenggara navigasi penerbangan, dan stakeholder lain terkait. Dalam rangka mewujudkan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan, perlu dilakukan kegiatan pengendalian, pengawasan dan investigasi oleh inspektur penerbangan yang memiliki kriteria tertentu sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Dalam PM 59 Tahun 2015 dijelaskan bahwa 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. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Atur Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Pada awalnya Kantor Otoritas Bandar Udara bernama Kantor Adbandara (Administrator Bandar Udara). Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah naungan dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan yang dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. Sesuai dengan amanah Undang-Undang, Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan Pengaturan, Pengendalian, dan Pengawasan mengenai penerbangan di Bandar Udara.

PM Nomor 41 Tahun 2011 pada Pasal 31 mengenai Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan

pengaturan fasilitas dan peralatan keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya, pelayanan darurat, dan kegiatan angkutan udara, pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan angkutan udara, keamanan penerbangan serta pengawasan kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara, sertifikat kompetensi dan lisensi personel keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya dan pelayanan darurat, pengoperasian pesawat udara, pelaksanaan *standart operasional prosedur* (SOP), standar kinerja operasional pelayanan keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya, pelayanan darurat, kegiatan angkutan udara dan pengoperasian pesawat udara,

Peraturan Menteri Perhubungan No.30 tahun 2021 tentang standart pelayanan minimal penumpang angkutan udara. Bahwa, Menteri Perhubungan berupaya mengatur ketentuan mengenai Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal serta rute penerbangan dalam negeri. Standart pelayanan penumpang yang dimaksud tersebut meliputi beberapa hal diantaranya, meliputi standart pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight*), standart pelayanan selama penerbangan (*in flight*), dan standart pelayanan setelah penerbangan (*post flight*). Standart pelayanan sebelum penerbangan terdiri dari: informasi tentang penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), pemesanan tiket (*ticketing*), *check in*, proses *boarding*, penanganan keterlambatan suatu penerbangan, pembatalan penerbangan dan *enied boarding passange*. Sedangkan pelayanan selama penerbangan meliputi terjaminnya fasilitas, makanan dan minuman serta adanya awak kabin yang professional selama dalam penerbangan. Sementara itu, standart pelayanan setelah penerbangan terdiri dari penanganan penumpang saat turun dari pesawat, proses transit atau transfer dan pengambilan bagasi.

Untuk memaksimalkan kualitas pelayanan perlu ditinjau mengenai jumlah personel Inspektur Angkutan Udara yang bertugas sebagai pelaksana inspeksi. Karena jumlah inspektur dalam melakukan pengawasan juga bisa menjadi salah satu aspek berpengaruh terhadap hasil dari inspeksi standart minimal pelayanan tersebut. Menurut pengamatan peneliti saat mengikuti inspeksi bersama dengan Inspektur Angkutan Udara pada bulan September 2022 di Bandar Udara Juanda Surabaya. Peneliti mendapati bahwa jumlah Inspektur udara saat itu berjumlah 2 orang dan bertambah 1 dengan peneliti. saat melaksanakan inspeksi, senior Angkutan Udara hanya mendatangi kantor unit Maskapai dan tidak mendatangi unit pelayanan penumpang yang meliputi prosedur saat *pre-flight, In-flight dan Post-flight* secara langsung. . Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kinerja Inspektur Angkutan Udara saat melaksanakan inspeksi supaya inspeksi tersebut mendapatkan hasil yang sesuai yang diharapkan.

TINJAUAN LITERATUR

Angkutan Udara

Menurut PM 35 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Angkutan Udara

1. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, Kargo, dan/ atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
2. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
3. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.
4. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
5. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.
6. Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan Rute Penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.
7. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah pelayanan Angkutan Udara Niaga pada dalam rute Penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.
8. Angkutan Udara Niaga Tidak Berjadwal adalah pelayanan angkutan udara niaga yang tidak terikat pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur.

Pejabat fungsional Inspektur Angkutan Udara yang selanjutnya disebut Inspektur Angkutan Udara adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberikan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam hal pelaksanaan pembinaan teknis mengenai peraturan, pengendalian dan pengawasan keselamatan penerbangan khususnya pelayanan di bidang penyelenggaraan angkutan udara.

Menurut peraturan BKN No. 41 tahun 2019 pasal 4 tentang jabatan fungsional Inspektur Angkutan Udara dari yang paling rendah dengan yang paling tinggi, terdiri atas Jabatan fungsional Inspektur Angkutan Udara Ali Pertama, Inspektur Angkutan Udara Ahli Muda dan Inspektur Angkutan Udara Ahli Madya. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 59 Tahun 2015 terdapat tugas dan wewenang dari Inspektur Angkutan Udara. Tugas dan wewenang dapat dijalankan ketika mendapatkan suatu laporan atau kegiatan yang harus dilaksanakan.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara yaitu Kantor Otoritas Bandar

Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara, dan tentang kewenangan terkait ketentuan kedudukan dan hubungan pertanggungjawaban kantor otoritas bandar dalam pelaksanaannya dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara, kantor otoritas bandar udara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor.

Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturaaan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Kantor Otoritas Bandar Udara menyelenggarakan fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan di bandar udara.
2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di bandar udara
3. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang fasilitas, pelayanan dan pengoperasian bandar udara
4. Pelaksaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan/atau perairan bandar udara sesuai dengan rencana induk bandar udara
5. Pelaksanaan pengaturaaan, pengendalian dan pengawasan penggunaan kawasan keselamatan operasi penerbangan (KKOP) dan Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) serta Daerah Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP)
6. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan standar kinerja operasional pelayanan bandar udara, angkutan udara, keamanan penerbangan, pesawat udara dan navigasi penerbangan.
7. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan pelestarian lingkungan bandar udara
8. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang angkutan udara, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara di 19 bandar udara, pelaksanaan ketentuan mengenai organisasi perawatan pesawat udara, serta sertifikat kompetensi dan lisensi personel pengoperasian pesawat udara.
9. Pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjutan (continuous airworthiness certificate) untuk pesawat udara bukan kategori transport (non transport category) atau bukan niaga (non commercial).
10. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang keamanan penerbangan dan pelayanan darurat di bandar udara
11. Pelaksanaan urusan administrasi dan kerumahtanggaan Kantor Otoritas Bandar Udara

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 41 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara. Berikut susunan struktur organisasi Kantor Otoritas Wilayah III Surabaya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 41 Tahun 2011



tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara.

Gambar 1 Struktur Organisasi Otban Wilayah III

Sumber: Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pendukung dalam rangka tercapainya tujuan suatu organisasi, Saat ini Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memiliki pegawai sejumlah 137 orang dengan komposisi jumlah pegawai menurut penempatan pada unit kerja adalah sebagai berikut Pejabat Struktural 10 orang, bagian tata usaha sebanyak 35 orang, bidang pelayanan dan pengoperasian bandar udara sebanyak 41 orang dan bidang keamanan, angkutan udara dan kelangkaan sebanyak 51 orang.

Pengawasan

Menurut Satriadi (2016) pengawasan ialah suatu proses kegiatan seorang pemimpin untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan pekerjaan yang dilaksanakan dalam kegiatan manajerial untuk menjamin terealisasinya semua rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta pengambilan tindakan perbaikan bila diperlukan.

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara KP Nomor 358 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Udara bagi Inspektur Penerbangan bidang Angkutan Udara. Pada pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa terdapat pedoman pengawasan penyelenggaraan Angkutan Udara bagi Inspektur Penerbangan bidang Angkutan Udara bertujuan :

1. Sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pengawasan.
2. Sebagai pengawasan yang berkelanjutan terkait tingkat pemenuhan peraturan sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan angkutan udara.
3. Untuk penerapan sanksi administratif terhadap penyimpangan pemenuhan ketentuan penyelenggaraan angkutan udara.

Dalam pelaksanaan kegiatan Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana Pada KP 358 Tahun 2018 pasal 9 ayat (1) terdiri dari audit, inspeksi, pemantauan (*monitoring*) dan pengamatan (*Surveillance*).

Syarat-syarat pengawasan efektif Syarat-syarat pengawasan dikemukakan oleh Fitrianingrum (2015) terdiri dari :

1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang.
2. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya.
3. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan
4. Pengawasan harus objektif.
5. Pengawasan harus luwes (*fleksibel*).
6. Pengawasan harus hemat.
7. Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan (*corrective action*).

Indikator pengawasan menurut Robbins dan Coulter (2016) terdiri dari empat indikator :

1. Menetapkan standart (*Standards*), merupakan penetapan patokan atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsungnya kegiatan organisasi.
2. Pengukuran (*Measurement*), merupakan proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, minggu, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.

3. Membandingkan (*Compare*), merupakan membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standart yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standart.
4. Melakukan tindakan (*Action*), merupakan keputusan mengambil tindakan koreksi atau perbaikan. Bilaman terjadi penyimpangan yang tidak sesuai standart maka perlu dilakukan tindakan *follow-up* berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.

Standart Minimal Pelayanan

PM 30 tahun 2021 menjelaskan bahwa Standart Pelayanan Minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon Penumpang dan Penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Standar Pelayanan Penumpang merupakan Standar Pelayanan minimal, yang memuat paling sedikit :

1. informasi yang jelas terhadap jenis dan spesifikasi yang ditawarkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara
2. akses informasi yang jelas dan transparan terhadap pemberlakuan tarif
3. syarat dan ketentuan pengangkutan yang tidak bertentangan dengan asas perlindungan konsumen
4. informasi kepastian operasional penerbangan
5. Penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar
6. Penumpang berkebutuhan khusus memperoleh akses terhadap pelayanan Angkutan Udara tanpa ada diskriminasi dan memiliki hak untuk menyampaikan kebutuhannya selama penerbangan (*pre-notification*)
7. penumpang memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan setiap keluhan wajib ditindaklanjuti oleh Badan Usaha Angkutan Udara.

Standar Pelayanan minimal, terdiri atas standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) meliputi informasi penerbangan, pemesanan Tiket (*reservation*), penerbitan Tiket (*ticketing*), pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (*check-in*), proses *Boarding*, penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *Denied Boarding Passenger* dan penanganan keluhan Penumpang. Standar Pelayanan selama penerbangan (*In-flight*) meliputi fasilitas di dalam pesawat udara, awak pesawat udara dan penanganan keluhan penumpang. Kemudian standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) terdiri atas proses turun dari pesawat, transit atau transfer, pengambilan bagasi tercatat dan penanganan keluhan penumpang.

Pada intinya menurut PM No.30 tahun 2021, tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon penumpang

kelas ekonomi dan penumpang berkebutuhan khusus dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah dan cepat.

PT. Lion Air

PT. Lion Mentari Airlines (IATA : JT) (ICAO : LIN) adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit.

Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT Lion Mentari Airline atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “ *We Make People Fly*” Dengan jaringan rute di Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute charter menuju China, Hong Kong, Korea Selatan, dan Makau. Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain regional yang akan berkompetisi dengan AirAsia dari Malaysia.

Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Miliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air pemerkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air.

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat akibat deregulasi dari industri penerbangan di Indonesia tahun 1999 dan keberhasilan model bisnis tarif murah.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga data yang dihasilkan berupa kata dan kalimat dari hasil wawancara, observasi, dan data yang di dapat dari sumber terkait yang mendukung untuk penelitian ini. Penelitian ini juga bukan berupa angkat atau menggunakan penyelesaian dengan prosedur statistik. Tujuan dari penggunaan

pendekatan kelitatif ini agar dapat membantu peneliti dalam menggambarkan dan mendeskripsikan kejadian yang terjadi dari analisis jumlah Inspektur Angkutan udara saat melaksanakan inspeksi standart minimal pelayanan pada PT. LION MENTARI AIRLINES.

Objek dan Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Bidang Angkutan Udara dan para Inspektur Angkutan Udara yang bekerja di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Sedangkan untuk Objek penelitian ini adalah kinerja dari Inspektur Angkutan Udara.

Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, Unit yang akan diteliti untuk penelitian ini adalah unit KAK (Keamanan, Angkutan Udara dan Kelakikudaraan) yang lebih difokuskan di bidang Angkutan Udara dan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Waktu yang digunakan peneliti melaksanakan penelitian pada tanggal 6 Maret 2023.

Jenis Data

Data Primer

Data primer merupakan sumber data dalam penelitian yang dapat diperoleh secara langsung melalui sumber aslinya. Data primer yang didapat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Teknik wawancara, jajak pendapat individu atau kelompok serta menggunakan cara observasi dari suatu obyek. Dalam hal ini pengambilan data secara primer akan dilaksanakan melalui wawancara dengan beberapa Pegawai Inspektur Angkutan Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yang berhubungan langsung dengan kegiatan inspeksi.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara tidak langsung dan sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain. Sehingga data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui Undang-Undang, Peraturan Menteri dan melalui data yang sudah ada yaitu data yang diperoleh dari internal pihak Kantor Otoritas Bandar Udara serta didapat juga dari website dan beberapa jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat dipergunakan oleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Sugiyono (2015) mengatakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. teknik pengumpulan data dilakukan dengan

triangulasi (Gabungan observasi), wawancara, dokumentasi) data yang ditemukan mengarah pada data kualitatif, analisis, dan bersifat induktif.

Observasi

Metode observasi yang akan dilakukan oleh penulis adalah pada saat melakukan penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda Surabaya dengan cara pengamatan kerja Inspektur saat melaksanakan inspeksi, audit dan monitoring kepada Operator Penerbangan.

Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah pada saat melakukan penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda Surabaya yang dimaksud untuk memperoleh jawaban yang berkualitas, peneliti melakukan wawancara semiterstruktur. Wawancara ini digunakan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dikarenakan pihak yang diwawancarai nantinya akan dimintai pendapat, dan ide-idenya. Oleh karena itu peneliti akan melakukan wawancara kepada 3 Inspektur Angkutan Udara di bidang Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Yang berhubungan langsung dengan judul penelitian yang sedang diteliti.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian dari beberapa sumber dapat berupa sumber tertulis yaitu film dan gambar. Dokumentasi juga dimaksudkan dapat memberikan gambaran jelas bagaimana informasi selama proses penelitian berlangsung. Dalam hal ini nantinya dokumentasi akan berupa foto bersama Inspektur Angkutan Udara.

Studi Pustaka

Penelitian dengan menggunakan studi pustaka dilakukan berdasarkan buku kepustakaan, dokumen beberapa undang-undang tentang penerbangan, peraturan dan keputusan Menteri perhubungan, peraturan Menteri dan jurnal tugas akhir terdahulu yang berkaitan dengan penerbangan serta judul penelitian yang dibuat.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data menurut (Sugiyono,2014) dalam penelitian kualitatif meliputi : uji *credibility* (Validitas Internal) merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

Uji *transferability* (Validitas Eksternal) *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi sampel. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

Uji *dependability* (reliabilitas), reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan. Uji *confirmability* (obyektifitas), objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi *standar confirmability*.

Teknik Analisa Data

Dalam analisis sebuah penelitian, analisis data ini digunakan untuk mencari dan Menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan melalui data-data terkait. Dalam mengumpulkan analisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data-data kemudian diuraikan dan digabungkan dengan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan Teknik Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu data yang ada di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding dari data tersebut. Menurut Sugiyono (2018), metode triangulasi adalah teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Maka dari itu penulis menggunakan metode triangulasi teknik dengan analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Teknik Triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya (Sugiono, 2018). Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dengan judul Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines. Disini penulis mulai mengamati kasus dengan observasi yaitu dengan mengikuti inspeksi langsung dengan beberapa senior Angkutan Udara. Dan penulis mulai menentukan siapa saja yang akan menjadi

narasumber wawancara untuk penelitian ini. Setelah mendapatkan informasi tentang narasumber yang sesuai, peneliti membangun komunikasi lebih intens dengan semua narasumber agar penelitian dapat dilaksanakan dengan mudah dan tepat.

Pembahasan

Setelah melakukan penelitian dan mendapatkan hasil berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi pendukungnya. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari Inspektur Angkutan Udara saat melaksanakan pengawasan terhadap Standart Pelayanan Minimal pada PT. Lion Mentari Airlines di Bandar Udara Juanda Surabaya. Untuk mendapatkan keabsahan data kedua rumusan masalah tersebut, peneliti menggunakan keabsahan data metode melalui tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Meskipun menurut penulis beberapa data dokumentasi kurang begitu lengkap karena terkendala. Selain itu, untuk memperkuat keabsahan disini penulis juga menggunakan keabsahan sumber yang penulis dapatkan dari beberapa wawancara terhadap 3 narasumber. Dalam pengambilan data berupa bobot nilai pada panduan wawancara, peneliti tidak dapat mendapatkan data tersebut. Narasumber beranggapan bahwa setiap pekerjaan yang dilaksanakan sudah tepat meskipun ada beberapa kendala namun tetap. Berikut penjelasan yang didapat dari hasil observasi dan wawancara peneliti selama penelitian tentang Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines.

Inspeksi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sebuah ketidaksengajaan oleh Inspektur Angkutan Udara dalam menjalankan tugas. Dikarenakan pengiriman petugas inspeksi pada Bandara Udara Internasional Juanda Sidoarjo terletak tidak jauh dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dan masih dalam lingkup Bandar Udara Internasional Juanda. Tim Pengawasan sesuai dengan jadwal dinas luar yakni sejumlah 3 (tiga) orang, menggunakan mobil Ranger pengawas milik Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III, dengan konfigurasi 4 *seat* dan 1 ruang kargo yang tidak memungkinkan dalam pelaksanaan pengawasan lebih dari 4 (empat) Inspektur Angkutan Udara.

Pada kasus yang terjadi pada Inspektur Angkutan Udara saat Inspeksi ke Maskapai Lion Mentari Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda pada tanggal 5 September 2023 terjadi ketidakpengawasan dikarenakan Inspektur Angkutan Udara dihadiri dengan jumlah 2 (dua) dan 1 (satu) siswa OJT (*On The Job Training*), dimana sebelumnya sudah ditentukan oleh Inspektur Angkutan Udara yaitu 3 (tiga) orang Inspektur Angkutan Udara, hanya saja pada saat itu salah satu Inspektur Angkutan Udara tidak hadir bekerja dikarenakan terdapat hal mendesak lainnya yang tidak dapat ditunda. Adanya ketidakpengawasan Inspeksi sesuai dengan instrument LHP (Lembar

Hasil Pengawasan) pada maskapai Lion Mentari Airlines yang tidak biasa terjadi dalam pengawasan.

Adanya ketidakpengawasan Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan pengawasan di Maskapai Lion Mentari Airlines menyebabkan kurang efisien dalam kinerja pelaksanaan inpeksi. Dampak terlewatnya pengawasan Inspektur Angkutan Udara kepada Maskapai Lion Mentari Airlines tersebut tidak menimbulkan dampak yang signifikan dan berpengaruh dalam prosedur Standar Pelayanan Penumpang. Karena apabila dirasa kurang dalam pengawasan, Inspektur Angkutan Udara sendiri sudah memiliki *backup* data dari kantor sub unit maskapai yang berada di lingkungan Bandar Udara.

Jadi solusi untuk menanggulangi dampak tersebut adalah dengan cara penambahan hari untuk pengawasan standart pelayanan minimal, sehingga hasil yang didapatkan maksimal. Dan juga perlu dijadikan evaluasi kedepannya oleh Inspektur Angkutan Udara sendiri supaya lebih *aware* dan siap siaga setiap saat selama dibutuhkan sesuai dengan jadwal Inspeksi yang tertera.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Lion Mentari Airlines, maka dapat disimpulkan :

Peneliti mengetahui kendala pada Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara kepada Maskapai Lion Mentari Airline di Bandar Udara Internasional Juanda telah melakukan pengawasan dan melakukan ketidakpengawasan dalam melakukan observasi pada LHP (Lembar Hasil Pengawasan) dalam Prosedur Standar Pelayanan Minimal Penumpang dengan mengawasi langsung pada sub unit maskapai dalam melakukan pekerjaannya sesuai instrument dalam LHP (Lembar Hasil Pengawasan) melainkan melakukan pengecekan data harian *supervisor* milik maskapai dan melakukan wawancara pada petugas yang berada dalam kantor, hal itu disebabkan kekurangan anggota personil Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan pengawasan dalam satu waktu.

Dampak yang disebabkan kekurangan dalam Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara dikatakan tidak beresiko berat karena pengawasan tersebut dilakukan tertuju kepada petugas yang berada di kantor dan memerlukan pencocokan data dan wawancara terhadap petugas atau *supervisor* Maskapai Lion Air Station Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo melalui instrument LHP (Lembar Hasil Pengawasan). Solusi penanggulangan kendala pada Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara adalah kesadaran diri apabila sudah diberikan tugas dan tanggung jawab. Hal tersebut tidak lain adalah untuk mencegah ketidakpengawasan dan meningkatkan kinerja pengawasan menjadi lebih efisien dalam melakukan pengawasan dalam satu waktu.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik ke depannya antara lain :

Bagi Perusahaan

Sebagai lembaga regulasi penerbangan, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya mengoptimalkan jumlah personal Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan inspeksi agar lebih efisien kerja tim dan waktu. Adanya tim tambahan atau cadangan untuk mencegah apabila salah satu Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara tidak dapat hadir melakukan inspeksi secara mendadak. Sehingga meminimalisir ketidakpengawasan dalam observasi dalam standar pelayanan minimal penumpang pada suatu pengawasan angkutan udara.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis, dan untuk peneliti selanjutnya agar bisa menambah variabelnya agar penelitian selanjutnya lebih baik lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- BKN No. 41 tahun 2019 pasal 4 tentang Peraturan Badan Kepegawaian Negara tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembinaan Jabatan Fungsional Inspektur Angkutan Udara
- Fitrianingrum, Eva Dilla (2015) Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *E- Journal Administrasi*. Vo. 3, No. 5, 2015: 1644 – 1655.
- Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. 2021. "Home : Profil Kantor Otband Surabaya" <http://otban3.dephub.go.id/> diakses pada tanggal 24 September 2022 pukul 08.50
- M.A., Begawati, N., & Arisyi, D. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Vi. *Matua Jurnal*, 4(4), 711-718.
- Peraturan Badan Kepegawaian Negara No 41 Tahun 2019 pasal 4 tentang jabatan fungsional Inspektur Angkutan Udara
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara KP Nomor 358 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Udara bagi Inspektur Penerbangan bidang Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 tahun 2015 tentang Tugas dan Wewenang Inspektur Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 30 tahun 2021 tentang Standart Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan No.35 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Angkutan Udara

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM. 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih. Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Rohman. S., Sulistio. H., Djafar. L., (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Tata Kota dan Daerah* 7(2).
- Satriadi (2016) Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru. *Jurnal penelitian. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang, Kepulauan Riau*
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*.
- Wijaya, Ryan. (2020). Peran Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Terhadap Pelayanan *Pre-Flight* dan *Post Flight* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Jakarta: Eprints 3