



## Analisis Delay Management Akibat Cuaca Terkait Teknis Operasional pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Haural Aini Nadila

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: [hauralaininadila@gmail.com](mailto:hauralaininadila@gmail.com)

Korespondensi penulis: [hauralaininadila@gmail.com](mailto:hauralaininadila@gmail.com)

**Abstract.** *Flight delays that occur on Citilink airlines at Komodo Labuan Bajo Airport generally occur due to weather, technical and operational factors. This study aims to find out how delay management and complaint delay management are at Citilink Airlines at Komodo Labuan Bajo Airport. This research is a qualitative research using primary and secondary data types. Data collection techniques in this study used interview methods, observation methods and documentation methods. The results of this study indicate that the delay management and complaint delay management provided by Citilink airlines are first, conveying information to passengers correctly and clearly. Second, the officer coordinates with the airline. thirdly, the Air Force Business Entity, airport administrators, and parties related to delays in providing compensation and compensation. Apart from that, the complaint delay management provided includes first, being empathetic. Both pay attention to passengers. Third, care for passengers. Fourth, to provide convenience for passengers who will rearrange travel plans. Fifth, assisting passengers including returning bookings or transferring to other flights or airlines.*

**Abstrak.** Keterlambatan penerbangan yang terjadi pada maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo umumnya terjadi dikarenakan faktor faktor cuaca, teknis dan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana delay Management dan complaint delay Management pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi pada. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa delay Management dan complaint delay management yang diberikan oleh maskapai Citilink yaitu Pertama, Menyampaikan informasi kepada penumpang dengan benar dan jelas. Kedua, petugas melakukan koordinasi dengan Maskapai. selanjutnya ketiga, Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan Memeberi kompensasi dan ganti rugi. Selain itu complaint delay Management yang diberikan antara lain pertama, bersikap empati. Kedua memberi perhatian kepada penumpang. Ketiga, peduli kepada penumpang. Ke-empat, memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan. Kelima, membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Maskapai lainnya.

**Kata kunci:** *delay, delay management, complain delay management, keterlambatan*

## **LATAR BELAKANG**

Transportasi Udara khususnya Indonesia saat ini mengalami perkembangan begitu melonjak pesat, dapat dilihat dari banyaknya perusahaan/maskapai penerbangan yang melayani rute domestik maupun rute internasional. Selain itu, transportasi udara mempunyai banyak kelebihan dari berbagai hal yaitu kenyamanan, keamanan, keselamatan maupun kecepatan. Jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya transportasi udara lebih banyak keunggulan. Selain itu dapat dilihat dari kondisi negara Indonesia yaitu sering dikenal dengan negara kepulauan sehingga menjadikan moda transportasi udara sebagai moda transportasi yang sangat diunggulkan dibandingkan dengan berbagai moda transportasi yang ada. Transportasi udara menjadi penghubung dari suatu daerah ke daerah lainnya, bahkan ke daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya.

Ketepatan waktu dalam penerbangan adalah produk utama dari perusahaan jasa angkutan udara berjadwal. Ketepatan waktu bisa menjadi tolak ukur kinerja dari pelayanan perusahaan jasa angkutan udara. Pada umumnya keterlambatan penerbangan (*delay*) terjadi dikarenakan beberapa faktor yakni faktor teknis, operasional dan faktor cuaca.

Dalam kasus penelitian ini, pada saat peneliti melakukan Observasi di Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo tepatnya pada tanggal 13 Februari 2023 terjadi delay berkepanjangan akibat permasalahan teknis operasional dan faktor cuaca, adanya masalah di bagian roda pesawat maka pihak teknisi melakukan perbaikan yang lama sehingga menyebabkan delay yang Panjang Dan terjadinya cuaca buruk yang menyebabkan pesawat tidak diizinkan terbang sehingga menyebabkan *delay* dan menyebabkan emosi dan komplain dari banyak penumpang. dari permasalahan tersebut perlu adanya penanganan lebih lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Maskapai Citilink. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *delay management* dan *complaint delay management* pada maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

## **KAJIAN TEORITIS**

*Delay* merupakan suatu kejadian yang seringkali terjadi di dalam dunia penerbangan, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor penyebab keterlambatan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (Delay Management) yaitu Faktor Management Airline, Faktor Teknis dan operasional, Faktor Cuaca dan Faktor lain-lain.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2015 Keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*) dan Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*). Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam

6 (enam) kategori keterlambatan yaitu Kategori 1, yaitu keterlambatan selama 30 hingga 60 menit. Kategori 2, yaitu keterlambatan selama 61 hingga 120 menit. Kategori 3, yaitu keterlambatan selama 121 hingga 180 menit. Kategori 4, yaitu keterlambatan selama 181 hingga 240 menit. Kategori 5, yaitu keterlambatan melewati 240 menit dan. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan.

Pemberian kompensasi dan ganti rugi sebagaimana sudah tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2015 yakni Keterlambatan kategori 1, maka Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman ringan. Keterlambatan kategori 2, maka Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (snack box). Keterlambatan kategori 3, maka Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan berat (heavy meal). Keterlambatan kategori 4, maka Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman, makanan ringan (snack box), dan makanan berat (heavy meal). Keterlambatan kategori 5, maka Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus rupiah). Keterlambatan kategori 6, Maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa mengalihkan ke penerbangan berikutnya maupun seluruh biaya tiket yang dikeluarkan oleh penumpang (refund ticket) dan. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau seluruh biaya tiket (refund ticket). Pemberian kompensasi tersebut dilakukan secara aktif oleh General Manager, Station Manager, serta staf lainnya maupun pihak-pihak tertentu yang ditunjuk dan diberi kuasa oleh badan usaha penerbangan yang mengalami keterlambatan.

Pada saat terjadinya *delay* biasanya menimbulkan emosi dan komplain dari penumpang, maka dari itu perlu pelayanan yang terbaik dari maskapai Citilink untuk menangani hal ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Metode Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yang dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Peneliti melakukan penelitian di Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yang bertepatan pada tanggal 10 Februari - 17 Februari 2023. Sumber data penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan data primer dan sekunder. Sedangkan untuk Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah (1) Reduksi Data, (2) Pengumpulan Data, (3) Penyajian data, (4) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teknik keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2019), Triangulasi adalah pengumpulan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada penelitian ini akan menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN (Sub judul level 1)**

Data pada penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung di maskapa Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo tepatnya di bagian Ground Handling, dan wawancara kepada 3 narasumber ( 2 Officer dan 1 Leader Ground Handling) dan dokumentasi. Pengambilan data ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Delay Management* dan *Complaint Delay Management* pada Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini dilaksanakan pada 10 Februari - 17 Februari 2023. Data yang didapatkan akan direduksi kemudian dianalisis dan dilakukan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah.

Pada saat peneliti melakukan observasi langsung pada Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo faktor cuaca dan Teknik operasional merupakan penyebab yang paling sering terjadi, maka dari itu penelitian ini akan berfokus untuk membahas serta menganalisis penyebab *delay* yang disebabkan oleh faktor cuaca dan Teknik operasional. Faktor cuaca dan Teknik operasional merupakan penyebab yang paling sering terjadi ini dikarenakan bahwa cuaca buruk tidak dapat diprediksi datangnya begitu juga tekni operasional, Teknik operasional juga bisa terjadi akibat human eror dan lain sebagainya. berikut data *delay report* pada bulan Februari :

**Tabel 2 Delay Report QG (Feb 01, 2023 – Feb 28, 2023)**

NO	DATE	FLT NO	STD	ATD	REG	ROUTE	DELAY CODE	DURATION	GP RESPONSIBLE	SHD	REMARKS
1	13/02/23	QG633	13.35	13.45	PK-GQQ	LBJ-CGK	16	10 MINUTES	N	Y	WAITING TRA PAX
2	13/02/23	QG1605	11.35	12.14	PK-GJS	LBJ-KOE	70	39 MINUTES	N	N	LATARR
3	01/02/23	QG1605	11.30	11.45	PK-GJS	LBJ-KOE	80	15 MINUTES	N	N	LATARR
4	02/02/23	QG633	13.35	13.50	PK-GLN	LBJ-CGK	80	15 MINUTES	N	N	LATARR
5	03/02/23	QG1605	11.30	11.35	PK-GJS	LBJ-KOE	80	5 MINUTES	N	N	LATARR
6	03/03/23	QG633	13.35	13.59	PK-GQG	LBJ-CGK	80	24 MINUTES	N	N	LATARR
7	06/02/23	QG1605	11.35	11.59	PK-GJS	LBJ-KOE	80	24 MINUTES	N	N	LATARR
8	08/02/23	QG1605	11.30	11.35	PK-GJS	LBJ-KOE	80	5 MINUTES	N	N	LATARR
9	10/02/23	QG1605	11.30	11.35	PK-GJS	LBJ-KOE	80	5 MINUTES	N	N	LATARR
10	10/02/23	QG633	13.35	13.55	PK-GQJ	LBJ-CGK	80	20 MINUTES	N	N	LATARR
11	11/02/23	QG1605	11.35	11.40	PK-GJS	LBJ-KOE	80	5 MINUTES	N	N	LATARR
12	12/02/23	QG633	13.30	13.48	PK-GQQ	LBJ-CGK	80	18 MINUTES	N	N	LATARR
13	16/02/23	QG633	13.35	13.42	PK-DQH	LBJ-CGK	80	7 MINUTES	N	N	LATARR
14	17/02/23	QG633	13.30	13.45	PK-GQQ	LBJ-CGK	80	15 MINUTES	N	N	LATARR
15	19/02/23	QG633	13.35	13.52	PK-GQQ	LBJ-CGK	80	12 MINUTES	N	N	LATARR
16	22/02/23	QG1605	11.30	11.55	PK-GJT	LBJ-KOE	80	25 MINUTES	N	N	LATARR
17	24/02/23	QG1605	11.30	12.10	PK-GJT	LBJ-KOE	80	39 MINUTES	N	N	LATARR
18	24/02/23	QG633	13.35	14.23	PK-GLL	LBJ-CGK	80	48 MINUTES	N	N	LATARR
19	25/02/23	QG1605	11.35	11.40	PK-GJT	LBJ-KOE	80	5 MINUTES	N	N	LATARR
20	26/02/23	QG1605	11.35	12.00	PK-GJT	LBJ-KOE	80	25 MINUTES	N	N	LATARR
21	26/02/23	QG633	13.35	13.45	PK-GQO	LBJ-CGK	80	10 MINUTES	N	N	LATARR
22	27/02/23	QG1605	11.35	11.50	PK-GJT	LBJ-KOE	80	15 MINUTES	N	N	LATARR
23	27/02/23	QG633	13.35	14.05	PK-GLO	LBJ-CGK	80	30 MINUTES	N	N	LATARR
24	01/02/23	QG1605	11.30	11.45	PK-GJS	LBJ-KOE	89	1 MINUTES	N	N	TRAFFIC
25	19/02/23	QG633	13.35	13.52	PK-GQQ	LBJ-CGK	89	5 MINUTES	N	Y	TRAFFIC
26	24/02/23	QG1605	11.30	12.10	PK-GJT	LBJ-KOE	89	1 MINUTES	N	Y	TRAFFIC

Sumber : Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Dari tabel 2 bisa dilihat bahwa penyebab keterlambatan penerbangan paling banyak disebabkan oleh faktor cuaca dan juga teknis dan operasional. Hal ini mendorong pihak maskapai Citilink untuk melakukan penanganan yang lebih baik jika terjadinya *delay*. pada saat terjadinya *delay* tentu akan menimbulkan komplain dari penumpang hal ini biasa sering terjadi ketika terjadinya keterlambatan penerbangan, maka dari itu pihak

maskapai Citilink memiliki *delay managenet* serta *Complain Delay Management* untuk mengatasi hal tersebut.

Lembar hasil observasi dalam menganalisis *Delay Management* Akibat Cuaca Terkait Teknis Operasional Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Observasi

No	Aspek Yang diamati	Hasil Pengamatan
1.	<i>Delay</i> yang terjadi di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo di sebabkan oleh kesalahan teknis operasional?	Ada beberapa faktor penyebab <i>delay</i> di Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yakni faktor cuaca, faktor teknis operasional, faktor <i>Management</i> airline.
2.	Pihak Maskapai sudah memberikan prosedur penanganan penumpang sesuai SOP <i>Ground Operations Manual</i> saat terjadi <i>delay</i> ?	Pihak Maskapai sudah melakukan prosedur penanganan penumpang sesuai SOP yang berlaku
3.	<i>Delay</i> yang terjadi di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo disebabkan oleh <i>human error</i> ?	Faktor cuaca dan teknis operasional merupakan faktor yang banyak menyebabkan <i>delay</i> , akan tetapi ada beberapa masalah yang disebabkan oleh human eror akan tetapi hal ini tidak begitu fatal dan bisa ditangani dengan baik.
4.	Pihak Maskapai Citilink sudah melakukan upaya terhadap terjadinya <i>delay</i> ?	Para petugas Maskapai Citilink tentunya sudah melakukan upaya terbaik pada saat terjadinya <i>delay</i> , para petugas akan memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang yang terkena <i>delay</i> , seperti memberikan kompensasi yang sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku dan mencarikan <i>connecting</i> atau mencari pesawat lain yang rute dan jam yang sama jika ada.
5.	Pihak Maskapai Citilink sudah menerapkan SOP secara baik?	Pihak Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sudah menerapkan SOP (Standar Prosedur Operasional) secara baik.
6.	Adanya faktor yang menyebabkan sering terjadinya <i>delay</i>	Ada beberapa faktor yang sering terjadi berdasarkan observasi peneliti yakni faktor cuaca, faktor teknis operasional dan faktor <i>Management</i> Airline.

7.	Adanya regulasi pertanggung jawaban Maskapai Citilink terhadap kerugian penumpang yang mengalami <i>delay</i>	Pada saat terjadinya <i>delay</i> Maskapai Citilink berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan ( <i>Delay Management</i> )
8.	Adanya <i>crew</i> yang cepat tanggap dalam penanganan <i>delay</i>	Berdasarkan observasi peneliti selama melakukan penelitian para <i>crew</i> Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang yang terkena <i>delay</i> , para petugas akan cepat tanggap jika terjadinya <i>delay</i> . selain itu para petugas akan memberikan informasi terkait penyebab <i>delay</i> dengan tegas dan jelas.
9.	Upaya penanganan komplain <i>delay</i> yang dilakukan oleh pihak Maskapai citilink	Pihak Maskapai Citilink memberikan pelayanan terbaik jika terjadinya <i>delay</i> , ada beberapa upaya yang dilakukan Maskapai Citilink yakni memberikan informasi dengan tegas dan jelas, bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian, membantu penumpang untuk melakukan pemindahan ke penerbangan atau Maskapai lainnya dan memberikan kompensasi ganti rugi terhadap penumpang.
10.	Maskapai Citilink Menyampaikan informasi mengenai <i>delay</i> kepada penumpang dengan tegas dan jelas	Informasi menjadi hal terpenting supaya para penumpang tidak bertanya-tanya mengenai penerbangan mereka mengalami <i>delay</i> . para petugas Maskapai Citilink memberikan informasi dengan sigap serta tegas dan jelas. Selain itu para petugas memberikan perhatian dan kepedulian penuh terhadap penumpang.

***Delay Management* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo**

Delay Management dapat diartikan sebagai penanganan keterlambatan penerbangan, dalam hal ini setiap Maskapai mempunyai cara penanganan masing-masing termasuk Maskapai Citilink pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *delay* sering terjadi pada beberapa Maskapai penerbangan termasuk Maskapai Citilink Indonesia. Pada saat terjadinya *delay* tentunya terdapat penanganan *delay* demi kenyamanan bagi

para penumpang. Dalam hal ini terdapat beberapa *delay management* yang dilakukan oleh pihak maskapai Citilink yakni :

#### **1. Memberikan informasi kepada penumpang mengenai *delay***

Pihak Maskapai Citilink akan menyampaikan pengumuman *delay* melalui petugas yang berada di ruang tunggu atau melalui media announcement untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.

#### **2. Menyampaikan informasi secara benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan.**

Pihak Maskapai harus menyampaikan informasi secara benar dan jelas kepada penumpang mengenai alasan terjadinya *delay* dan kepastian untuk keberangkatan. Selain itu informasi ini harus di-informasikan paling lambat 45 menit sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan atau sebelum jadwal keberangkatan.

#### **3. Menyampaikan informasi yang jelas dan benar mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan**

Jika penerbangan harus dibatalkan akibat suatu dan lain hal maka pihak Maskapai harus menyampaikan informasi tersebut secara benar dan jelas mengenai pembatalan tersebut dan juga untuk kepastian keberangkatan selanjutnya. Informasi ini di umumkan paling telat 7 hari sebelum pelaksanaan penerbangan.

- a) Jika *Delay* terjadi akibat faktor cuaca informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca
- b) Menyampaikan informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (reschedule)
- c) Petugas melakukan koordinasi dengan Maskapai, Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan

#### **4. Memberikan kompensasi dan ganti rugi**

*Delay* dapat terjadi oleh beberapa faktor, seperti faktor *Management* airline, faktor operasional, faktor cuaca dan lain sebagainya. Dalam memastikan para Maskapai penerbangan disiplin dalam menjaga waktu, pemerintah Indonesia melalui kementerian perhubungan memberlakukan aturan kompensasi yang tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 89 Tahun 2015 sebagai berikut:

- a) *Delay* 30-60 menit kompensasi *delay* pesawat berupa pemberian minuman ringan.
- b) *Delay* 61-120 menit kompensasi *delay* pesawat berupa minuman dan makanan ringan.
- c) *Delay* 121-180 menit kompensasi *delay* pesawat berupa minuman dan makanan berat
- d) *Delay* 181-240 menit kompensasi *delay* pesawat berupa makanan dan minuman ringan, plus makanan berat.
- e) *Delay* lebih dari 240 menit kompensasi *delay* pesawat berupa ganti rugi uang tunai sebesar Rp 300.000

- f) Maskapai melakukan pembatalan penerbangan, penumpang mendapatkan kompensasi berupa penawaran dua alternative yakni pengembalian dana secara penuh tiket yang sudah dibeli (*refund*) dan pengalihan ke penerbangan berikutnya.

### **Bagaimana *Complaint Delay Management* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo**

Komplain delay tentunya akan terjadi ketika terjadinya delay terhadap penerbangan yang akan dilakukan oleh para penumpang, yang mana ketepatan waktu penumpang tentunya akan terganggu ketika terjadinya keterlambatan perjalanan mereka. Pihak Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo tentunya memiliki *Delay Management* yang dilakukan berdasarkan SOP dan peraturan yang berlaku. Berikut Komplain delay Management yang dilakukan pihak Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo :

#### **1. Bersikap Empati**

Bersikap empati, memberikan perhatian serta kepedulian kepada penumpang merupakan sikap yang seharusnya diberikan kepada penumpang, sikap empati merupakan kemampuan seseorang dalam memahami apa yang orang lain rasakan. Begitu juga sikap yang dilakukan oleh para staff *Ground Handling* pada saat melakukan penanganan keterlambatan penerbangan. berikut ini contoh sikap empati yang dilakukan petugas ground handling Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo :

##### **a) Mendengarkan apapun komplain dari penumpang**

Pada saat adanya komplain dari penumpang, mendengarkan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh para petugas, dengan mendengarkan penumpang akan merasa di-hormati ini dikarenakan mendengarkan akan menciptakan rasa hormat bagi penumpang. Para petugas ground handling Bandar Udara Komodo Labuan Bajo selalu mendengarkan dengan baik jika adanya komplain dari penumpang serta akan memberikan penjelasan dan menerima masukan dari penumpang agar Maskapai Citilink dapat lebih baik lagi kedepannya.

##### **b) Memberikan bantuan kepada penumpang**

Sikap empati merupakan kemampuan seseorang dalam memahami apa yang orang lain rasakan. Salah satu contoh dari sikap simpati yakni memberikan bantuan. Para petugas ground handling selalu sigap jika penumpang memerlukan bantuan. Selain itu para petugas juga bersikap sopan dan bertutur kata yang lembut kepada penumpang.

##### **c) Selalu mengucapkan kata maaf, tolong dan terimakasih kepada penumpang**

Para petugas ground handling selalu memberikan kata maaf, tolong dan terimakasih pada saat melakukan interaksi kepada penumpang. Kata maaf, tolong dan terimakasih akan membuat para penumpang merasa dihargai keberadaanya. Selain itu dengan adanya kata maaf dapat meredakan amarah serta egois para penumpang

##### **d) Mampu memahami alasan dan peka kepada penumpang**



Mampu memahami alasan dan peka kepada penumpang berarti para petugas harus selalu sigap dalam melakukan pelayanan tanpa harus diberitahu oleh penumpang. dalam hal ini para penumpang merasa dilayani dengan baik jika para petugas selalu gerak cepat dalam menangani suatu masalah atau dalam artian membantu penumpang. Pada saat peneliti melakukan penelitian pada Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo para petugas selalu sigap dalam kondisi apapun, bahkan pada saat delay sebagian besar masalah apalagi terkait komplain delay dapat teratasi dengan baik.

## **2. Memberikan perhatian kepada penumpang**

Memberikan perhatian merupakan suatu standar yang harus diberikan dalam pelayanan, apalagi pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan, tentunya emosi para penumpang tidak stabil akibat terganggunya jadwal mereka. Oleh karena itu memberikan perhatian kepada penumpang merupakan suatu sikap yang harus diterapkan oleh para petugas pada saat terjadinya delay. berikut merupakan perhatian yang diberikan oleh para petugas ground handling Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo:

### **a) Menenangkan penumpang**

Pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan tentunya akan menimbulkan emosi bagi para penumpang, maka dari itu petugas ground handling maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo memiliki prosedur tersendiri dalam menenangkan emosi penumpang, salah satunya dengan memberikan 3S yakni senyum, sapa, salam serta banyak mengucapkan terimakasih dan maaf kepada penumpang.

### **b) Selalu sigap jika penumpang memerlukan bantuan**

para petugas *ground handling* Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo selalu sigap jika para penumpang hal ini sesuai prosedur yang berlaku. Pada saat peneliti melakukan observasi para petugas selalu standby jika para penumpang memerlukan bantuan.

### **c) Memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang**

Para petugas ground handling selalu memberikan pelayanan terbaik berdasarkan prosedur yang berlaku. Pelayan tersebut contohnya bersikap sopan dan ramah, selalu berterimakasih dan meminta maaf kepada penumpang, memberikan bantuan secara sigap dan baik dan lain sebagainya.

### **d) Meminta maaf kepada penumpang terkait terjadinya delay**

Para petugas akan memberikan pengumuman mengenai keterlambatan penerbangan dan meminta maaf kepada penumpang. dengan adanya kata maaf akan meredakan emosi bagi para penumpang. hal ini selalu dilakukan oleh para petugas ground handling Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo pada saat terjadinya *delay*.

## **3. Peduli kepada penumpang**

Peduli dapat diartikan sebagai sikap memperhatikan dan bertindak proaktif terhadap kondisi atau keadaan sekitar. Peduli dapat diwujudkan dalam bentuk membantu dan menolong orang yang sedang kesulitan. Para staff *Ground Handling* pada Maskapai

Citilink selalu memberikan rasa peduli kepada penumpang, terutama pada saat terjadinya delay. hal-hal yang dilakukan oleh para petugas sebagai sikap peduli kepada penumpang:

**a) Melayani penumpang**

Melayani penumpang dengan pelayanan terbaik merupakan hal yang paling utama yang dilakukan petu-gas groun handling di Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, para petugas akan selalu sigap ji-ka para penumpang memerlukan bantuan. Pada saat terjadinya *delay* tentu sebagian penumpang akan emosi, ini dikarenakan terganggunya ketepatan waktu/jadwal penumpang, akan tetapi para petugas akan selalu sigap dan memberikan pelayanan terbaik mereka.

**b) Selalu menunjukkan sikap siap membantu**

Salah satu sikap peduli yakni siap membantu, para petugas selalu siap jika para penumpang memerlukan-bantuan terutama dalam mencarikan penumpang penerbangan alternatif dan dalam menyusun ulang rencana perjalanan.

**c) Memberikan announcement mengenai keterlambatan penerbangan dan kepastian penerbangan**

Pada saat terjadinya delay para petugas Maskapai Citilink akan memberikan pengumuman mengenai *delay* dengan baik dan memberikan kepastian penerbangan. hal ini agar penumpang tau pasti waktu keberangkatan, sehingga para penumpang tahu apakah akan merubah penerbangan atau menunggu penerbangan sebelumnya.

**4. Memberi kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan**

Pihak Maskapai Citilink atau staff melayani penumpang dengan pelayanan terbaik serta memberikan kemudahan terhadap penumpang dalam menyusun ulang rencana perjalanan. Hal ini dil-akukan sebagai permintaan maaf atas ketidaknyamanan akibat terjadinya delay tersebut. Hal-hal yang dilakukan para staff yakni :

**a) Menyapa dan menawarkan bantuan kepada penumpang**

Para petugas ground handling selalu membantu penumpang dalam hal apapun terutama dalam hal menyusun ulang rencana perjalanan, para petugas akan menawarkan bantuan kepada penumpang dalam hal menyusun rencana perjalanan. Biasanya banyak penumpang yang masih bingung dalam menyusun ulang rencana perjalanan, maa dari itu para petugas *ground handling* akan siap membantu penumpang kapanpun.

**b) Memberikan arahan kepada penumpang**

Memberikan arahan kepada penumpang merupa-kan hal yang penting dilakukan oleh para petugas, hal ini agar para penumpang tidak kebingungan dalam menyusun ulang rencana perjalanan. Para petugas selalu memberikan arahan kepada penumpang ini dapat dilihat pada saat peneliti melakukan observasi langsung di Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

**c) Memberikan penjelasan mengenai prosedur menyusun ulang rencana perjalanan**

memeberikan penjelasan mengenai prosedur penyusunan ulang penerbangan sangat penting dilakukan. Dengan adanya penjelasan mengenai prosedur penyusunan

ulang tentunya ini sangat membantu para penumpang agar tidak ada kesulitan atau kebingungan bagi penumpang.

**d) Selalu sigap jika penumpang membutuhkan bantuan terutama mengenai penyusunan ulang rencana perjalanan**

Berbagai pertanyaan atau komplain dari penumpang sering kali di dapatkan bagi para petugas, akan tetapi para petugas ground handling Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dapat mengatasinya dengan baik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh para petugas ialah dengan selalu sigap jika adanya pertanyaan atau bantuan mengenai penyusunan ulang rencana perjalanan yang diajukan oleh para penumpang, maka para petugas selalu sigap.

**5. Membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau maskapai lainnya**

Jika terjadi *delay* pihak Maskapai Citilink akan segera mencari solusi, salah satunya dengan cara mencari penerbangan lain atau alternatif lain, contohnya jika ada penerbangan yang lebih cepat maka penumpang disarankan untuk pindah ke penerbangan tersebut. Berikut beberapa hal tindakan yang dilakukan petugas *ground handling* Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo :

**a) Menyapa penumpang**

Hal yang perlu dilakukan oleh petugas ialah menyapa penumpang. terkadang terdapat penumpang yang kebingungan untuk melakukan pemindahan penerbangan, hal yang perlu dilakukan ialah menyapa penumpang dan bertanya atau menjelaskan terkait penerbangan lain yang memiliki tujuan yang sama. Selanjutnya petugas akan mengarahkan ke alternative penerbangan tersebut.

**b) Memberikan announcement kepada penumpang**

Pihak maskapai Citilink akan menyampaikan Announcement mengenai pemindahan penerbangan melalui media pengumuman atau secara langsung kepada penumpang. hal ini wajib dilakukan oleh pihak atau petugas Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

**c) Memberikan arahan kepada penumpang**

Selain memberikan announcement melalui media pengumuman petugas juga akan memberikan arahan secara langsung kepada penumpang, terutama pada penumpang yang kebingungan mengenai alternative penerbangan lain yang akan digunakan.

**d) Menjelaskan prosedur pemindahan penerbangan kepada penumpang**

Penjelasan akan prosedur pemindahan penerbangan atau *connecting* penerbangan lain akan disampaikan melalui media pengumuman atau secara langsung yang di jelaskan oleh petugas maskapai Citilink.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

*Delay Management* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sudah diterapkan dengan baik oleh para pegawai terutama pada bagian *Ground Handling* pada Maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Pada saat terjadinya *delay* terdapat *Delay Management* yang diberikan oleh Maskapai Citilink

Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penanganan tersebut yakni Pertama, Menyampaikan informasi kepada penumpang dengan benar dan jelas. Kedua, petugas melakukan koordinasi dengan Maskapai. selanjutnya ketiga, Badan Usaha Angkatan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan, Memeberi kompensasi dan ganti rugi. Sedangkan untuk *Complaint delay Management* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo antara lain pertama, bersikap empati. Kedu memberi perhatian kepada penumpang. Ketiga, peduli kepada penumpang. Keempat, memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan me-nyusun ulang rencana perjalanan. Kelima, membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Maskapai lainnya.

Hasil dari penelitian ini menghasilkan beberapa saran yaitu untuk maskapai Citilink terutama para petugas *Ground Handling* Bandar Udara Komodo Labuan Bajo agar dapat bertugas lebih baik lagi dalam hal memberikan pelayanan yang prima terhadap penumpang terutama bagi penumpang yang mengalami keterlambatan atau *Delay*, seperti menyampaikan informasi dengan baik dan jelas serta dengan nada dan intonasi yang baik. Selanjutnya untuk Untuk Bandar Udara Komodo Labuan Bajo supaya dapat mengoptimalkan terutama dalam penanganan terkait teknis operasional mengenai kerusakan pada pesawat supaya untuk alat-alat teknisi dapat terpenuhi secara lengkap.

Selain itu, terdapat keterbatasan pada peroses penulisan penelitian ini ialah pertama, keterbatasan data mengenai *delay report* yang mana peneliti hanya boleh melihat dalam jangka waktu satu bulan saja. Selain itu keterbatasan responden, yang mana pada saat peneliti melakukan penelitian ada beberapa responden penting yang sedang melakukan tugas sehingga peneliti tidak bisa melakukan wawancara.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan khususnya maskapai Citilink karena sudah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan *On Job Training* serta penelitian di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Serta untuk para petugas *Ground Handling* maskapai Citilink Bandar Udara Komodo Labuan Bajo atas ilmu dan pelajaran berharga yang diberikan selama peneliti melakukan penelitian.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ardiansyah. H. B. 2021. Analisis Penanganan Delay Oleh Petugas Ramp Handling Pada Maskapai Garuda Indonesia Dan Citilink Di Pt. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Skripsi. Sekolah Tinggi Tekhnologi Kedirgantaraan.
- Cahyadi. A. 2021. Analisis Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Sebelum Keberangkatan (Pre-Flight) Pt. Kokapura Avia Sejahtera Bandar Udara International Yogyakarta. Skripsi. Sekolah Tinggi Tekhnologi

Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. 08 Mei 2015. (JDIH BPK RI). BN. 716, jdih.dephub
- Pratama P. R. 2021. Analisis Strategi Penanganan Delay Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sinaga. H. 2018. Analisis Penyebab Keterlambatan Penerbangan Pesawat Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan E&D. Edisi. Cetak Ke 1. Alfabet. Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan . 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta.