



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 8805-8813

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Implementasi PM 89 Tahun 2015 dalam Penanganan Keterlambatan Penerbangan Lion Air di Bandara Internasional Juanda

Damara Pandya Nayaka, Hery Pudjoprastyono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

[23012010298@gmail.com](mailto:23012010298@gmail.com), [herypmnj.upnjatim@gmail.com](mailto:herypmnj.upnjatim@gmail.com)

### Abstrak

*Keterlambatan penerbangan merupakan permasalahan yang masih sering terjadi dalam operasional transportasi udara dan berdampak langsung pada pengguna jasa. Untuk melindungi hak penumpang, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda, khususnya dari perspektif petugas bandara dan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan petugas bandara yang tergabung dalam Terminal Inspection Service, serta wawancara dengan penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor operasional bandara seperti kondisi cuaca. Implementasi penanganan keterlambatan penerbangan telah dilaksanakan pada tingkat pelayanan dasar melalui pemberian kompensasi berupa snack, meal box, dan air minum kepada penumpang. Terminal Inspection Service berperan dalam pengawasan dan pengendalian pelayanan terminal, meskipun tidak memiliki kewenangan dalam penentuan jadwal maupun pemberian kompensasi. Dari perspektif penumpang, pemberian konsumsi dinilai membantu mengurangi ketidaknyamanan, namun kejelasan informasi keterlambatan masih menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi PM 89 Tahun 2015 di Bandara Internasional Juanda telah berjalan sesuai ketentuan minimum, namun masih memerlukan penguatan kualitas pelayanan informasi kepada pengguna jasa.*

*Kata kunci: Keterlambatan Penerbangan, PM 89 Tahun 2015, Pelayanan Penumpang, Bandara, Lion Air.*

### 1. Latar Belakang

Keterlambatan penerbangan (delay) merupakan salah satu permasalahan utama dalam operasional transportasi udara yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Delay dapat menimbulkan berbagai konsekuensi, seperti ketidaknyamanan, pemborosan waktu, serta meningkatnya keluhan dari pengguna jasa. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan masih sering terjadi pada maskapai penerbangan domestik di Indonesia, termasuk pada rute-rute dengan tingkat kepadatan tinggi dan frekuensi penerbangan yang besar [1], [2].

Berbagai faktor diketahui menjadi penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan, baik yang bersumber dari faktor manajerial maupun teknis operasional. Faktor manajerial meliputi kesiapan pesawat, pengaturan rotasi penerbangan, keterlambatan awak pesawat, serta kepadatan lalu lintas udara, sedangkan faktor teknis operasional umumnya berkaitan dengan kondisi cuaca dan kendala di luar kendali maskapai [3]. Pada maskapai dengan frekuensi penerbangan tinggi seperti Lion Air, satu keterlambatan dapat menimbulkan efek domino terhadap penerbangan lain dalam satu jaringan rotasi pesawat [2]. Kondisi tersebut menjadikan penanganan keterlambatan penerbangan sebagai aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan penerbangan.

Sebagai bentuk perlindungan terhadap hak pengguna jasa angkutan udara, pemerintah Indonesia menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management). Peraturan ini mengatur kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam memberikan informasi, pelayanan, dan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan kategori keterlambatan yang

terjadi [4]. PM 89 Tahun 2015 juga menekankan pentingnya penyampaian informasi yang tepat waktu serta penyediaan standar operasional prosedur (SOP) dalam penanganan keterlambatan penerbangan di bandar udara [4].

Selain peran maskapai, penanganan keterlambatan penerbangan di lapangan turut melibatkan pihak pengelola bandara. Petugas informasi dan terminal inspection memiliki peran dalam mendukung kelancaran penyampaian informasi, pengawasan pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung bagi penumpang selama menunggu keterlambatan. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk kejelasan informasi dan kenyamanan fasilitas terminal, terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang jasa penerbangan [5], [6]. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan maskapai, khususnya pada maskapai berbiaya rendah (low cost carrier) [6].

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai keterlambatan penerbangan dan PM 89 Tahun 2015 umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengaruh kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan sesuai ketentuan PM 89 dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Namun demikian, kajian yang secara khusus membahas implementasi PM 89 Tahun 2015 di lapangan melalui perspektif petugas maskapai, petugas bandara, dan pengguna jasa secara bersamaan masih terbatas. Padahal, pendekatan multi-perspektif diperlukan untuk memahami secara komprehensif bagaimana kebijakan delay management dijalankan dan dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat langsung.

Bandara Internasional Juanda sebagai salah satu bandara utama di Indonesia dengan tingkat pergerakan penumpang yang tinggi menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji implementasi kebijakan penanganan keterlambatan penerbangan. Maskapai Lion Air, dengan frekuensi penerbangan yang padat, menjadi studi kasus yang tepat untuk melihat bagaimana PM 89 Tahun 2015 diterapkan dalam praktik operasional sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan, dengan meninjau peran petugas maskapai, petugas bandara (petugas informasi dan terminal inspection), serta persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan selama terjadi delay.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan, khususnya pada Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda.

### **2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Bandara Internasional Juanda, Surabaya, sebagai salah satu bandara dengan tingkat pergerakan penumpang dan penerbangan yang tinggi. Pengambilan data dilakukan selama periode pelaksanaan kegiatan magang peneliti, sesuai dengan waktu penelitian yang telah ditentukan.

### **2.2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ditentukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam penanganan keterlambatan penerbangan. Subjek penelitian meliputi:

Petugas maskapai Lion Air, yang terlibat langsung dalam proses penanganan keterlambatan penerbangan dan pelayanan kepada penumpang.

Petugas bandara, yang dibatasi pada petugas informasi dan terminal inspection, sebagai pihak yang mendukung penyampaian informasi dan pengawasan pelayanan di terminal.

Pengguna jasa (penumpang) yang mengalami keterlambatan penerbangan Lion Air di Bandara Internasional Juanda.

### **2.3. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

Wawancara mendalam, dilakukan kepada petugas maskapai, petugas bandara, dan penumpang untuk memperoleh informasi terkait proses penanganan keterlambatan penerbangan serta pengalaman yang dirasakan.

Observasi langsung, dilakukan di area terminal untuk mengamati proses penyampaian informasi, pelayanan petugas, serta kondisi fasilitas pendukung bagi penumpang selama terjadi keterlambatan penerbangan.

Dokumentasi, berupa pengumpulan dokumen pendukung seperti regulasi, prosedur operasional, serta catatan atau laporan yang relevan dengan penanganan keterlambatan penerbangan.

### **2.4. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu:

Reduksi data, dengan memilah dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian.

Penyajian data, dengan menyusun data dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian.

Penarikan kesimpulan, dengan menginterpretasikan temuan penelitian untuk menggambarkan implementasi PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan.

## **3. Hasil dan Diskusi**

### **3.1. Fenomena Keterlambatan Penerbangan pada Maskapai Lion Air**

Keterlambatan penerbangan (delay) merupakan fenomena yang masih sering terjadi dalam operasional transportasi udara di Indonesia dan menjadi salah satu permasalahan utama dalam pelayanan penerbangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa maskapai penerbangan domestik, khususnya maskapai berbiaya rendah, memiliki tingkat kerentanan yang cukup tinggi terhadap keterlambatan penerbangan akibat padatnya frekuensi penerbangan serta kompleksitas pengaturan rotasi pesawat [7], [8].

Fenomena keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air telah banyak dikaji dalam penelitian terdahulu. Hasil kajian tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan kombinasi antara faktor manajerial dan faktor teknis operasional. Faktor manajerial meliputi keterlambatan awak pesawat, keterbatasan waktu rotasi, serta kepadatan lalu lintas penerbangan, sedangkan faktor teknis operasional berkaitan dengan kondisi cuaca dan kendala teknis pesawat [7].

Pada maskapai dengan frekuensi penerbangan tinggi seperti Lion Air, keterlambatan pada satu penerbangan berpotensi menimbulkan efek domino terhadap penerbangan berikutnya dalam satu jaringan rotasi pesawat. Tingginya tingkat utilisasi armada menyebabkan keterlambatan sulit dipulihkan dalam waktu singkat apabila terjadi gangguan operasional pada penerbangan sebelumnya [8].

Selain berdampak pada aspek operasional maskapai, keterlambatan penerbangan juga secara langsung dirasakan oleh penumpang di terminal bandara. Penumpang yang mengalami keterlambatan sering menghadapi ketidakpastian jadwal keberangkatan, waktu tunggu yang panjang, serta keterbatasan informasi yang diterima. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan penerbangan dan menurunkan persepsi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi udara [9].

Berdasarkan uraian tersebut, keterlambatan penerbangan Lion Air dapat dipahami sebagai fenomena yang bersifat kompleks dan multidimensional. Oleh karena itu, keterlambatan penerbangan tidak dapat dipandang semata-mata sebagai permasalahan teknis penerbangan, melainkan juga sebagai persoalan pelayanan publik yang memerlukan penanganan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **3.2. Faktor Operasional Bandara sebagai Penyebab Keterlambatan Penerbangan**

Selain faktor manajerial maskapai, keterlambatan penerbangan juga kerap dipengaruhi oleh faktor operasional bandara yang berada di luar kendali langsung maskapai. Salah satu faktor eksternal yang paling dominan adalah kondisi cuaca. Cuaca buruk seperti hujan lebat, angin kencang, dan jarak pandang rendah dapat berdampak langsung terhadap keselamatan penerbangan, sehingga memengaruhi keputusan operasional di bandara, termasuk penundaan keberangkatan dan kedatangan pesawat [10].

Kondisi cuaca yang tidak mendukung dapat menghambat proses lepas landas (take-off) maupun pendaratan (landing), serta memengaruhi kelancaran pergerakan pesawat di sisi udara bandara. Dalam situasi tertentu, pihak bandara bersama dengan otoritas terkait perlu melakukan pembatasan operasional demi menjaga aspek keselamatan penerbangan. Pembatasan tersebut berpotensi menyebabkan antrean pesawat, keterlambatan jadwal penerbangan, serta penyesuaian ulang slot waktu keberangkatan [10].

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa cuaca merupakan salah satu penyebab keterlambatan penerbangan yang paling sulit diprediksi dan dikendalikan. Ketidakpastian kondisi cuaca dapat menyebabkan perubahan jadwal secara mendadak, baik di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan. Keterlambatan yang disebabkan oleh cuaca juga berpotensi menimbulkan dampak lanjutan terhadap penerbangan berikutnya, terutama pada maskapai dengan jadwal penerbangan yang padat [11].

Dalam konteks operasional bandara, keterlambatan penerbangan akibat cuaca tidak hanya berdampak pada maskapai, tetapi juga berpengaruh terhadap aktivitas pelayanan di terminal. Penumpang yang terdampak keterlambatan harus menunggu lebih lama di ruang tunggu, sementara petugas bandara perlu melakukan penyesuaian pelayanan, pengawasan operasional terminal, serta koordinasi dengan berbagai pihak untuk menjaga ketertiban dan kenyamanan penumpang [11].

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor operasional bandara, khususnya kondisi cuaca, merupakan salah satu penyebab signifikan terjadinya keterlambatan penerbangan. Faktor ini bersifat eksternal dan tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh maskapai, sehingga penanganan keterlambatan akibat cuaca memerlukan koordinasi antara maskapai, otoritas bandara, dan petugas operasional untuk tetap memastikan keselamatan penerbangan serta kualitas pelayanan kepada pengguna jasa.

### **3.3. Landasan Hukum Penanganan Keterlambatan Penerbangan Berdasarkan PM 89 Tahun 2015**

Penanganan keterlambatan penerbangan di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Peraturan ini diterbitkan sebagai bentuk perlindungan terhadap hak pengguna jasa angkutan udara serta untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang ketika terjadi keterlambatan penerbangan [5].

PM 89 Tahun 2015 mengatur klasifikasi keterlambatan penerbangan berdasarkan durasi waktu tunda serta bentuk pelayanan dan kompensasi yang wajib diberikan oleh maskapai kepada penumpang. Ketentuan tersebut mencakup kewajiban pemberian informasi keterlambatan secara jelas dan tepat waktu, penyediaan konsumsi, hingga kompensasi dalam bentuk pengembalian biaya tiket atau pengalihan penerbangan sesuai dengan kategori keterlambatan yang dialami penumpang [5]. Dengan adanya pengaturan ini, penanganan keterlambatan penerbangan tidak hanya bersifat kebijakan internal maskapai, tetapi telah menjadi kewajiban hukum yang harus dipatuhi.

Selain mengatur kewajiban maskapai, PM 89 Tahun 2015 juga menempatkan bandara sebagai pihak pendukung dalam pelaksanaan penanganan keterlambatan penerbangan. Pihak bandara berperan dalam menyediakan fasilitas terminal, mendukung penyampaian informasi, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada penumpang. Dengan demikian, penanganan keterlambatan penerbangan merupakan proses yang melibatkan koordinasi antara maskapai, pengelola bandara, dan otoritas penerbangan terkait .

Beberapa kajian hukum menunjukkan bahwa implementasi regulasi penanganan keterlambatan penerbangan di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan pemahaman antar pihak, keterbatasan fasilitas, serta kondisi operasional yang dinamis di bandara [12][13]. Tantangan tersebut dapat memengaruhi konsistensi

penerapan ketentuan PM 89 Tahun 2015, khususnya dalam situasi keterlambatan yang bersifat tidak terduga atau disebabkan oleh faktor eksternal seperti cuaca dan kepadatan lalu lintas penerbangan.

Dengan adanya landasan hukum yang jelas melalui PM 89 Tahun 2015, penanganan keterlambatan penerbangan seharusnya dilaksanakan secara terstruktur dan berorientasi pada perlindungan pengguna jasa. Oleh karena itu, kajian terhadap implementasi regulasi ini di tingkat operasional bandara menjadi penting untuk menilai sejauh mana ketentuan hukum tersebut telah dijalankan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

### 3.4. Implementasi Kompensasi Keterlambatan Penerbangan di Lapangan

Implementasi kompensasi keterlambatan penerbangan merupakan salah satu bentuk nyata penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 dalam melindungi hak pengguna jasa angkutan udara. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi selama penelitian di Bandara Internasional Juanda, kompensasi yang diberikan kepada penumpang Maskapai Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan berupa pelayanan konsumsi, yaitu snack, meal box, dan air minum. Bentuk kompensasi tersebut diberikan kepada penumpang sebagai upaya menjaga kenyamanan selama menunggu keberangkatan akibat keterlambatan penerbangan.

Pemberian kompensasi dalam bentuk snack umumnya dilakukan pada fase awal keterlambatan penerbangan, ketika durasi waktu tunda masih relatif singkat. Snack diberikan kepada penumpang yang menunggu di ruang tunggu terminal sebagai bentuk pelayanan dasar untuk mengurangi ketidaknyamanan awal akibat perubahan jadwal keberangkatan. Bentuk kompensasi ini menunjukkan adanya upaya pemenuhan pelayanan minimum kepada penumpang sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar 1. Pemberian snack kepada penumpang akibat keterlambatan penerbangan

Pada keterlambatan dengan durasi yang lebih lama, kompensasi yang diberikan berupa meal box. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, meal box dibagikan ketika waktu tunggu penumpang telah memasuki jam makan atau ketika keterlambatan berlangsung cukup lama sehingga pemberian snack dinilai tidak lagi memadai. Penyediaan meal box mencerminkan adanya penyesuaian bentuk pelayanan berdasarkan kondisi keterlambatan yang terjadi serta kebutuhan penumpang selama berada di terminal.



Gambar 2. Pemberian meal box kepada penumpang Maskapai Lion Air selama keterlambatan penerbangan

Selain snack dan meal box, air minum juga diberikan kepada penumpang sebagai bentuk kompensasi dasar selama terjadi keterlambatan penerbangan. Air minum umumnya dibagikan bersamaan dengan snack maupun meal box, atau diberikan secara terpisah ketika penumpang harus menunggu dalam jangka waktu tertentu. Pemberian air minum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar penumpang dan menjaga kenyamanan selama proses menunggu keberangkatan.



Gambar 3. Pemberian air minum kepada penumpang Maskapai Lion Air saat menunggu keberangkatan

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi selama periode penelitian, tidak ditemukan pemberian kompensasi dalam bentuk pengembalian biaya tiket (refund) maupun pengalihan penerbangan (transfer ke penerbangan lain). Tidak ditemukannya bentuk kompensasi tersebut bukan merupakan kekurangan data, melainkan menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan yang diamati berada pada kategori keterlambatan yang masih ditangani melalui pemberian konsumsi sesuai dengan klasifikasi dalam PM 89 Tahun 2015.

Implementasi kompensasi keterlambatan penerbangan di lapangan juga memperlihatkan adanya batas peran antara maskapai dan pihak bandara. Pemberian kompensasi kepada penumpang merupakan kewenangan maskapai, sementara pihak bandara tidak terlibat secara langsung dalam penentuan jenis kompensasi. Peran bandara lebih difokuskan pada upaya menjaga ketertiban, kenyamanan, serta kelancaran pelayanan di terminal selama penumpang menunggu akibat keterlambatan penerbangan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kompensasi keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Juanda telah dilaksanakan dalam bentuk pelayanan konsumsi sebagai pelayanan dasar kepada penumpang. Meskipun tidak seluruh bentuk kompensasi yang diatur dalam PM 89 Tahun 2015 ditemukan dalam penelitian ini, pemberian snack, meal box, dan air minum menunjukkan adanya penerapan regulasi pada tingkat pelayanan minimum sesuai dengan kondisi keterlambatan yang terjadi di lapangan.

### **3.5. Peran dan Tugas Petugas Bandara dalam Penanganan Keterlambatan Penerbangan**

Dalam penanganan keterlambatan penerbangan di tingkat bandara, petugas bandara memiliki peran sebagai pihak pendukung yang memastikan pelayanan kepada penumpang tetap berjalan dengan tertib selama terjadi gangguan jadwal penerbangan. Di Bandara Internasional Juanda, peran tersebut dijalankan oleh Terminal Inspection Service, yang merupakan bagian dari struktur operasional terminal bandara dan bertugas melakukan pengawasan terhadap pelayanan di area terminal [14].

Terminal Inspection Service memiliki fungsi pengawasan dan pengendalian pelayanan terminal, khususnya pada saat terjadi kondisi tidak normal seperti keterlambatan penerbangan. Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas melakukan pemantauan terhadap kondisi ruang tunggu, kepadatan penumpang, serta pemanfaatan fasilitas terminal agar tetap dapat digunakan secara optimal oleh penumpang yang terdampak keterlambatan penerbangan [14].

Dalam menjalankan tugasnya, Terminal Inspection Service bekerja secara koordinatif dengan unit operasional terminal lainnya, termasuk unit yang menangani operasional landside dan pelayanan terminal. Hubungan kerja tersebut memungkinkan adanya penyesuaian pengaturan pelayanan terminal sesuai dengan perkembangan situasi

penerbangan yang terjadi, meskipun petugas bandara tidak terlibat langsung dalam pengambilan keputusan operasional penerbangan [15].

Pada saat terjadi keterlambatan penerbangan, petugas bandara berperan dalam menjaga kondisi terminal agar tetap kondusif. Petugas melakukan pengawasan terhadap potensi gangguan ketertiban, membantu mengarahkan penumpang, serta memastikan penumpang dapat mengakses fasilitas terminal yang tersedia selama menunggu keberangkatan [16]. Peran ini menjadi penting mengingat keterlambatan penerbangan sering kali meningkatkan intensitas aktivitas dan interaksi di area terminal.

Meskipun memiliki peran dalam pengawasan dan pengendalian pelayanan terminal, petugas bandara memiliki batas kewenangan yang jelas dalam penanganan keterlambatan penerbangan. Terminal Inspection Service tidak memiliki kewenangan untuk menentukan jadwal penerbangan, memberikan kompensasi, maupun mengambil keputusan terkait operasional penerbangan. Kewenangan tersebut sepenuhnya berada pada pihak maskapai, sedangkan peran petugas bandara difokuskan pada aspek pelayanan dan pengawasan di terminal [17].

Berdasarkan uraian tersebut, Terminal Inspection Service memiliki peran struktural yang penting dalam mendukung penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Juanda. Meskipun tidak terlibat langsung dalam aspek operasional penerbangan dan kompensasi, keberadaan petugas bandara berkontribusi dalam menjaga kenyamanan penumpang serta memastikan pelayanan terminal tetap berjalan secara tertib selama terjadi keterlambatan penerbangan.

### **3.6. Perspektif Petugas Bandara terhadap Penanganan Keterlambatan Penerbangan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas bandara yang tergabung dalam Terminal Inspection Service di Bandara Internasional Juanda, penanganan keterlambatan penerbangan dipahami sebagai kondisi operasional yang memerlukan kesiapsiagaan dan pengendalian pelayanan terminal. Petugas bandara menyampaikan bahwa keterlambatan penerbangan merupakan situasi yang relatif sering terjadi dan membutuhkan respons cepat agar kondisi terminal tetap tertib dan penumpang dapat dilayani dengan baik selama menunggu keberangkatan.

Petugas Terminal Inspection Service menjelaskan bahwa ketika terjadi keterlambatan penerbangan, fokus utama yang dilakukan adalah pengawasan kondisi terminal, khususnya di area ruang tunggu penumpang. Petugas memastikan tidak terjadi penumpukan berlebih, memantau kenyamanan penumpang, serta mengantisipasi potensi keluhan atau ketegangan yang dapat muncul akibat ketidakpastian jadwal. Pengawasan ini dilakukan secara berkelanjutan selama keterlambatan berlangsung, terutama pada jam-jam dengan tingkat kepadatan penumpang yang tinggi.

Selain pengawasan, petugas bandara juga menekankan pentingnya koordinasi internal dalam menghadapi situasi keterlambatan penerbangan. Koordinasi dilakukan dengan unit-unit terkait di lingkungan bandara untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan kondisi penerbangan, sehingga pengaturan pelayanan di terminal dapat disesuaikan. Meskipun petugas bandara tidak terlibat dalam pengambilan keputusan operasional penerbangan, informasi yang diperoleh melalui koordinasi internal membantu petugas dalam menyesuaikan pengawasan dan pengendalian pelayanan terminal.

Dalam wawancara, petugas bandara juga menyampaikan bahwa interaksi dengan penumpang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam penanganan keterlambatan penerbangan. Penumpang yang mengalami keterlambatan sering kali menunjukkan berbagai respons, mulai dari kebingungan hingga ketidakpuasan. Dalam menghadapi kondisi tersebut, petugas bandara berupaya menjaga komunikasi yang kondusif, membantu mengarahkan penumpang, serta memastikan penumpang dapat memanfaatkan fasilitas terminal yang tersedia selama menunggu. Upaya ini dilakukan untuk meminimalkan dampak ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang.

Petugas Terminal Inspection Service juga menegaskan adanya batas kewenangan dalam penanganan keterlambatan penerbangan. Petugas bandara tidak memiliki kewenangan untuk menentukan jadwal keberangkatan, memberikan kompensasi, maupun menyampaikan keputusan terkait operasional penerbangan. Kewenangan tersebut sepenuhnya berada pada pihak maskapai. Oleh karena itu, peran petugas bandara difokuskan pada aspek pelayanan terminal dan pengendalian situasi agar penanganan keterlambatan dapat berlangsung secara tertib.

Berdasarkan perspektif petugas bandara, penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Juanda memerlukan keseimbangan antara pengawasan operasional dan pendekatan pelayanan kepada penumpang. Meskipun tidak terlibat langsung dalam pengambilan keputusan penerbangan, petugas Terminal Inspection Service berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan bandara dan menciptakan suasana terminal yang kondusif selama terjadi keterlambatan penerbangan.

### **3.7. Perspektif Pengguna Jasa terhadap Penanganan Keterlambatan Penerbangan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa yang mengalami keterlambatan penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda, keterlambatan penerbangan dipersepsikan sebagai kondisi yang menimbulkan ketidakpastian dan ketidaknyamanan selama menunggu keberangkatan. Penumpang menyampaikan bahwa perubahan jadwal secara mendadak menyebabkan mereka harus menunggu lebih lama di ruang tunggu tanpa kepastian waktu keberangkatan yang jelas.

Sebagian penumpang menyatakan bahwa keterlambatan penerbangan berdampak pada aktivitas dan rencana perjalanan mereka, terutama bagi penumpang yang memiliki agenda lanjutan setelah tiba di tujuan. Waktu tunggu yang panjang di terminal dirasakan sebagai beban tambahan, khususnya ketika keterlambatan berlangsung lebih dari satu jam. Dalam kondisi tersebut, penumpang cenderung memperhatikan bagaimana pelayanan diberikan selama menunggu, termasuk ketersediaan fasilitas dan perhatian dari pihak terkait.

Terkait penanganan keterlambatan, penumpang menilai bahwa pemberian konsumsi berupa snack, meal box, dan air minum membantu mengurangi ketidaknyamanan selama menunggu keberangkatan. Penumpang yang menerima konsumsi menyampaikan bahwa bentuk pelayanan tersebut memberikan rasa diperhatikan, meskipun tidak sepenuhnya menghilangkan ketidakpastian akibat keterlambatan penerbangan. Bagi penumpang, pemberian konsumsi dinilai sebagai bentuk pelayanan dasar yang cukup membantu, terutama pada keterlambatan dengan durasi yang lebih lama.

Namun demikian, beberapa penumpang menyampaikan bahwa informasi terkait keterlambatan penerbangan masih dirasakan kurang jelas dan tidak selalu diperbarui secara berkala. Ketidakjelasan informasi mengenai estimasi waktu keberangkatan menyebabkan penumpang merasa bingung dan kesulitan dalam menyesuaikan aktivitas selama menunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa, bagi penumpang, kejelasan informasi menjadi aspek penting dalam penanganan keterlambatan penerbangan, selain pemberian kompensasi konsumsi.

Dari sisi pelayanan bandara, penumpang menilai bahwa kondisi terminal secara umum tetap terjaga selama terjadi keterlambatan penerbangan. Fasilitas ruang tunggu, area publik, serta kebersihan terminal dinilai cukup mendukung kenyamanan penumpang selama menunggu. Kehadiran petugas bandara yang melakukan pengawasan di area terminal juga memberikan rasa aman dan membantu menjaga ketertiban di tengah situasi keterlambatan penerbangan.

Berdasarkan perspektif pengguna jasa, penanganan keterlambatan penerbangan tidak hanya dinilai dari bentuk kompensasi yang diberikan, tetapi juga dari kejelasan informasi dan kualitas pelayanan selama menunggu di terminal. Meskipun keterlambatan penerbangan tetap menimbulkan ketidaknyamanan, pelayanan konsumsi dan dukungan fasilitas terminal menjadi faktor yang berperan dalam mempengaruhi pengalaman penumpang selama menghadapi keterlambatan penerbangan.

## **4. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda. Berdasarkan hasil penelitian, keterlambatan penerbangan merupakan fenomena yang masih sering terjadi dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor operasional maskapai maupun faktor eksternal bandara, khususnya kondisi cuaca. Kondisi tersebut berdampak langsung pada penumpang dan memerlukan penanganan yang terstruktur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Juanda telah dilaksanakan pada tingkat pelayanan dasar, terutama melalui pemberian kompensasi berupa konsumsi kepada penumpang yang terdampak keterlambatan. Bentuk kompensasi yang ditemukan di lapangan meliputi snack, meal box, dan air minum. Selama periode penelitian, tidak ditemukan pemberian kompensasi dalam bentuk pengembalian biaya tiket maupun pengalihan

penerbangan, yang menunjukkan bahwa keterlambatan yang terjadi masih berada pada kategori yang ditangani melalui pelayanan konsumsi sesuai PM 89 Tahun 2015. Dari sisi peran bandara, Terminal Inspection Service memiliki fungsi penting dalam mendukung penanganan keterlambatan penerbangan melalui pengawasan dan pengendalian pelayanan terminal. Meskipun tidak memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan operasional penerbangan maupun pemberian kompensasi, petugas bandara berperan dalam menjaga ketertiban, kenyamanan, serta kelancaran pelayanan di terminal selama terjadi keterlambatan penerbangan. Perspektif petugas bandara menunjukkan bahwa koordinasi internal dan pengawasan kondisi terminal menjadi aspek utama dalam menghadapi situasi keterlambatan. Sementara itu, dari perspektif pengguna jasa, keterlambatan penerbangan dipersepsikan sebagai kondisi yang menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian jadwal. Penumpang menilai bahwa pemberian konsumsi membantu mengurangi dampak keterlambatan, namun kejelasan informasi mengenai perkembangan jadwal penerbangan masih menjadi aspek penting yang memengaruhi pengalaman penumpang selama menunggu di terminal. Dengan demikian, penanganan keterlambatan penerbangan tidak hanya dinilai dari bentuk kompensasi, tetapi juga dari kualitas pelayanan dan informasi yang diterima penumpang. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi PM 89 Tahun 2015 dalam penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Juanda telah berjalan sesuai ketentuan pada tingkat pelayanan minimum. Namun demikian, peningkatan kualitas penyampaian informasi dan penguatan koordinasi pelayanan di terminal masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna jasa dalam menghadapi keterlambatan penerbangan.

## Referensi

- [1] S. S. Maulidin Wahid, Meilda Surya, Elschilera Caesar Thoranya, "Analisis Data Keterlambatan Penerbangan Lion Air : Faktor-," vol. 1, no. 3, pp. 116–123, 2023.
- [2] G. Publikasi, I. Teknik, T. Kebumian, I. Perkapalan, M. T. Rohmatullah, and R. Sadiatmi, "Analisis Penanganan Kompensasi Keterlambatan Penerbangan ( Delay ) Terhadap Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan Program Diploma III Operasi Bandar Udara , Politeknik Penerbangan Indonesia Curug , Put," vol. 3, 2025.
- [3] D. Wistiasari, G. Hasan, F. Fidia, P. Macnico, M. Kamilatunnaimah, and W. William, "Analisa Fenomena Delay Penerbangan dan Kualitas Pelayanan PT. Lion Mentari Airlines," *Ilmu Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 151–164, 2023, doi: 10.37012/ileka.v4i1.1567.
- [4] N. P. Kurniawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Juanda Surabaya," *Semin. Nas. Inov. Teknol. Penerbangan*, pp. 1–7, 2020, [Online]. Available: <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/2026>
- [5] Menteri Perhubungan, "PerMen no. 89," 2015.
- [6] I. W. E. Habibah and N. M. P. Kusuma, "Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang," *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 540–553, 2024, doi: 10.47467/elmal.v5i2.550.
- [7] Hutri Lien Vanny and Desiana Rachmawati, "Penanganan Keterlambatan (Delay) pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta," *Intellektika J. Ilmiah Mahasiswa*, vol. 1, no. 5, pp. 217–229, 2023, doi: 10.59841/intellektika.v1i5.450.
- [8] A. M. Sany, C. Natalie, C. Samuel, L. Haga, M. Abriel, and G. Riser, "Begawan Abioso Evaluasi Implementasi Regulasi Hak Penumpang," vol. 15, 2024.
- [9] K. A. Setyawan and E. Prayudista, "Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay," *Nusant. J. Behav. Soc. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–24, 2023, doi: 10.47679/202324.
- [10] Haural Aini Nadila, "Analisis Delay Management Akibat Cuaca Terkait Teknis Operasional pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo," *J. Kaji. dan Penelit. Umum*, vol. 1, no. 4, pp. 71–83, 2023, doi: 10.47861/jkpu-nalanda.v1i4.367.
- [11] N. A. Putri, D. B. Ramadha, T. D. P. A. Kusuma, and H. Prayitno, "Pengaruh Faktor Cuaca Terhadap Perencanaan Penerbangan Dan Dampaknya Pada Keterlambatan Penerbangan," *J. Penelit.*, vol. 10, no. 1, pp. 19–27, 2025, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46491/jp.v10i1.1873>
- [12] C. I. Rizqya, F. Hukum, U. Syiah, F. Hukum, U. Syiah, and M. Penerbangan, "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Yang Dirugikan Karena Keterlambatan Penerbangan ( Suatu Penelitian Pada PT . Lion Grup Cabang Banda Aceh ) Airlines Responsibility For Passenger Affected Due To Flight Delay ( A Research at PT. Lion Gr," vol. 6, no. 3, pp. 270–278, 2022.
- [13] J. Atas and K. Penerbangan, "Perspektif hukum," vol. 25, no. 2, pp. 33–55, 2025.
- [14] E. A. Nurwanto and R. F. Hilal, "Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service Dalam Mendukung Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya," *JLEB J. Law, Educ. Bus.*, vol. 1, no. 2, pp. 609–619, 2023, doi: 10.57235/jleb.v1i2.1068.
- [15] Rafli Aditya Rahman, Sundoro Sundoro, and Yenni Arnas, "Analisis Peran Unit Terminal Inspection Service dalam Pelaksanaan Pengawasan Fasilitas Landside di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang," *Globe Publ. Ilmu Tek. Teknol. Kebumian, Ilmu Perkapalan*, vol. 3, no. 3, pp. 148–154, 2025, doi: 10.61132/globe.v3i3.1005.
- [16] R. Fahrul, R. Permana, A. Ji, P. No, K. Sewon, and D. I. Yogyakarta, "Analisis Kinerja Petugas Airport Operation Landside Dan Terminal ( Aolt ) Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebagian masyarakat indonesia dalam hal berpergian baik domestik dan internasional .," vol. 2, no. 3, 2024.
- [17] S. Priambudi Dary Riliandra, Syifa Fauziah, "Analisis Standar Operasional Prosedur Unit Terminal Service Officer Dalam Pelaksanaan Delay Service Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali," *J. Gr. Handl. Dirgant.*, vol. 6, no. 1, pp. 37–45, 2024.