

## KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

Sri Mulyani<sup>1</sup>, Dwi Hartini<sup>2</sup>

Prodi Teknik Penerbangan  
Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto  
Jalan Janti Blok R Lanud Adisutjipto, Yogyakarta  
<sup>1</sup>srimulyani042@gmail.com

### *Abstract*

*Peak hours or peak hours and when there is an Air Force plane that doing regular exercise. Number apron at Yogyakarta Adisucipto international airport just 8 parking stand, while aircraft movement during peak hours reached 10 aircraft even more, so that the common line during the hours puncak. Untuk overcome this new airport Yogyakarta must be realized in order to fit with the capacity kebutuhannya. Kasus second, because the international airport Adisucipto a military-owned airports which are also used for commercial flights, then that becomes the top priority is owned aircraft Air Force. To mitigate this, then it should be the city of Yogyakarta has a special service for commercial and separate from military activities. So that flight activities more effective and can reduce the factor late arrival due to late landing.*

*The technical problem is usually the plane will experience a delay can not predict how long the delay time and this factor also can not be in perediksi when it will be a problem with the engine, fuselage, landing gear, etc. So Line Maintenance personnel in the field should always be alert and responsive when things are going according to the maintenance manual. And always conduct appropriate inspection check list.*

*Keywords: Assessment, passengers, airports*

### Abstrak

Jam sibuk atau jam puncak dan apabila ada pesawat TNI-AU yang sedang melakukan latihan rutin. Jumlah *apron* di bandara internasional Adisutjipto Yogyakarta hanya 8 *parking stand*, sedangkan pergerakan pesawat pada saat jam puncak mencapai 10 unit pesawat bahkan lebih, sehingga sering terjadi antrean pada jam-jam puncak. Untuk mengatasi hal ini bandara baru Yogyakarta harus segera terealisasi agar sesuai dengan kapasitas kebutuhannya. Kasus yang kedua, karena bandara Internasional Adisutjipto merupakan bandara milik militer yang juga digunakan untuk penerbangan komersil, maka yang menjadi prioritas utama adalah pesawat milik TNI-AU. Untuk mengurangi hal ini, maka sudah seharusnya kota Yogyakarta mempunyai bandara yang khusus untuk komersil dan terpisah dari kegiatan militer. Agar kegiatan penerbangan lebih efektif dan dapat mengurangi faktor *late arrival* karena *late landing*. Masalah teknik biasanya pesawat akan mengalami *delay* yang tak bisa memprediksi lama berapa waktu *delay* dan faktor ini juga tidak bisa diprediksi kapan akan terjadi masalah pada *engine, fuselage, landing gear*, dan lain-lain. Jadi petugas *Line Maintenance* di lapangan harus selalu siaga dan tanggap apabila hal tersebut terjadi sesuai dengan *maintenance manual*. Dan selalu melakukan *inspection* sesuai *check list*.

Kata kunci: Kajian, Penumpang, Bandara.

## 1. Pendahuluan

Transportasi udara mempunyai karakter yang spesifik, memiliki kecepatan tinggi, jumlah muatan dan armada yang relatif sedikit dibanding transportasi lain. Transportasi udara merupakan jenis transportasi yang memiliki keunggulan tinggi dibanding dengan sarana transportasi lain serta didukung oleh teknologi canggih baik armadanya maupun sarana dan prasarana di darat. Sarana transportasi udara sangatlah penting bagi perkembangan dan pertumbuhan suatu wilayah. Hal tersebut dapat meningkatkan perekonomian dalam komunitas perdagangan dan sektor pariwisata. Dengan demikian hubungan antar wilayah akan lebih efektif dan efisien dibanding transportasi lain maupun transportasi darat.

Pertumbuhan terhadap arus penumpang dan barang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sangatlah pesat. Perkembangan ini pada akhirnya menuntut tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang mampu dan memadai dalam wujud tersedianya fasilitas yang baik. Dengan meningkatnya industri penerbangan baik penerbangan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Mutu pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang angkutan udara salah satunya penumpang dengan sering terjadinya keterlambatan penerbangan, sehingga merugikan serta mempengaruhi kenyamanan penumpang.

Keterlambatan penerbangan yang terjadi pada suatu perusahaan penerbangan akan berdampak langsung terhadap biaya operasi dan citra *airlines* itu sendiri. Jadi terutama bagi perusahaan penerbangan yang ingin dapat berkompetisi secara global dengan *airlines* domestik dan Internasional, harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang dengan didukung oleh pencapaian ketepatan waktu penerbangan yang tinggi. Masalah keterlambatan jadwal penerbangan adalah masalah yang memerlukan penanganan yang serius. Dikarenakan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan penerbangan yang bersangkutan dan juga bagi penumpang karena kehilangan waktu. Hal itu menjadi tanggung jawaban keseluruhan unit kerja perusahaan penerbangan salah satunya adalah kegiatan dari *passenger handling*.

Pelayanan setiap maskapai penerbangan meliputi pelayanan *pre-flight*, *inflight*, dan *post-flight*. Dalam pelayanan *pre-flight* dan *post-flight*, pihak maskapai penerbangan melibatkan pihak ketiga yakni perusahaan *Ground Handling*. Di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta maskapai penerbangan bekerja sama dengan PT. Garuda Angkasa dan PT. Kokapura Avia yang telah menjadi anggota IATA (*Internasional Air Transport Association*),

maka *Standard Operating Procedure*nya digunakan juga oleh maskapai – maskapai penerbangan sebagai panduan dalam melaksanakan pelayanan kepada *customernya*.

Dalam *Operating Procedure (Standard Ground Handling Agreement)* dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan *ground handling*, maka perlu disusun suatu *Operating Procedures* yang merupakan petunjuk teknis agar pelayanan kepada *customers* dapat dilaksanakan sesuai peraturan ICAO, IATA, CASR 121, dan peraturan pemerintah lainnya.

Berikut ini adalah pelayanan PT. Garuda Indonesia Airline yang dilaksanakan oleh PT. Gapura Angkasa sebagai perusahaan *Ground Handling* kepada penumpang menurut SOP (*Standard Operating Procedure*) yang terdiri dari pelayanan *pre-flight* dan pelayanan *post-flight*.

## 2. Metode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. PT. Angkasa Pura I merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kebandar-udaraan. PT. Angkasa Pura I merupakan pelopor perusahaan pelayanan jasa kebandar-udaraan yang bersifat komersial di Indonesia, dan mempunyai tujuan :

1. Penyediaan, penguasaan dan pengembangan jasa Bandar Udara
2. Perencanaan, pengembangan dan pemeliharaan Bandar Udara

Sama seperti bandara – bandara di Indonesia lainnya PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mempunyai dua wilayah kerja, yaitu :

1. Sisi Darat, ialah bagian di bandara yang mendukung kegiatan penerbangan yang terdiri dari ruang keberangkatan penumpang, ruang *check-in*, ruang tunggu keberangkatan penumpang, ruang kedatangan penumpang, perkantoran *Airlines*, kantor *Ground Handling*, kantor Angkasa Pura I, dan *parking area* untuk pengujung bandara.

2. Sisi Udara, ialah semua sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kegiatan penerbangan, seperti: *Apron*, *Runway*, *Taxiway*, *ATC (Air Traffic Control)* yang berfungsi sebagai pengatur lalu lintas udara, dan unit *AMC (Apron Movement Control)* sebagai pengatur semua kegiatan pergerakan pesawat dan kendaraan – kendaraan yang bergerak di *Apron*.

Dalam penelitian ini, penulis melaksanakan penelitian di unit *AMC (Apron Movement Control)* Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Pengertian *AMC* menurut SOP (*Standard Operating Procedure*) Dinas Operasi Sisi Udara adalah Unit kerja yang

mempunyai tugas & fungsi melaksanakan pengaturan, pengawasan & kelancaran pergerakan lalu lintas di *Apron*, Pemarkiran & Penempatan Pesawat Udara.

## 2.1 Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori studi kasus, tempat penelitian hanya dipusatkan atau dilakukan di PT. Angkasa Pura I (persero) Bandara internasional Adisutjipto Yogyakarta, yaitu di unit AMC (*Apron Movement Control*). Objek penelitian ini adalah pada sektor pelayanan jasa yang diberikan oleh maskapai penerbangan (*Airlines*) kepada penumpangnya (*customers*) dalam mendukung perkembangan kualitas setiap *Airlines* yang ada di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, terutama pelayanan hal – hal yang menyangkut dalam ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat.

## 2.2 Metode Penelitian

Penelitian komparatif ini untuk mengetahui apakah antara dua atau lebih dari dua kelompok ada perbedaan dalam aspek atau variabel yang diteliti. Dalam Penelitian ini pun tidak ada pengontrolan variabel, maupun manipulasi/perlakuan dari peneliti. Penelitian dilakukan secara alamiah, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen yang bersifat mengukur. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk mencari perbedaan diantara variabel-variabel yang diteliti.

## 2.3 Pengolahan Data

Dalam pengolahan data, penulis akan menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi keterlambatan keberangkatan atau kedatangan pesawat di bandara internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam waktu 3 tahun terakhir (2010 – 2013). Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi *delay*, maka data akan di olah dengan menggunakan program MS Excel, program SPSS, dan metode koefisien kontingensi.

Setelah mendapatkan data yang diperlukan, maka penulis melakukan pengolahan data sebagai berikut: menganalisis faktor–faktor penyebab keterlambatan keberangkatan pesawat di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada waktu tiga tahun (2010 – 2013). Untuk mengetahui besarnya hubungan antara kategori delay dan lamanya delay, maka data diolah dengan menggunakan program MS Excel dan metode koefisiensi kontingensi. Adapun bentuk persamaan koefisiensi kontingensi yaitu :

$$C = \sqrt{\frac{x^2}{N + x^2}}$$

Di mana :

N = Jumlah *delay* selama 1 tahun.

$\chi^2$  = Harga Chi Kuadrat

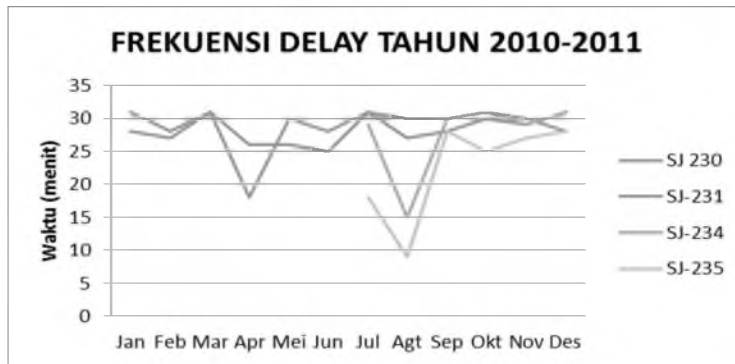
Harga chi kuadrat dapat dicari dengan rumus :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(OP_{ij} + E_{ij})^2}{EP_{ij}}$$

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### 3.1 Identifikasi Frekuensi Dan Persentase *Delay* Pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

a. Frekuensi *delay* tahun 2010-2011



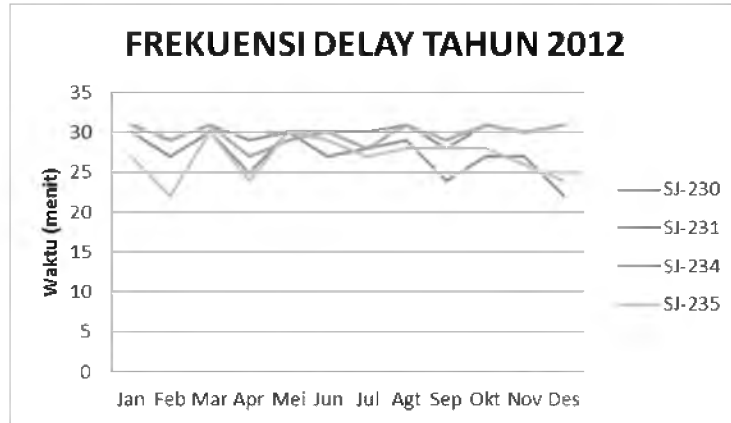
Gambar 1. Grafik frekuensi *delay* menurut *flight no* tahun 2010-2011

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa :

- *delay* terjadi banyak 300 kali.
- Rata-rata frekuensi *delay* 25 kali per bulan.

b. Frekuensi *delay* tahun 2012

Penulis menganalisa data yang terlampir dengan program SPSS faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan pesawat Garuda Indonesia menurut *flight number* pada tahun 2012, dengan hasil sebagai berikut (Gambar 2).

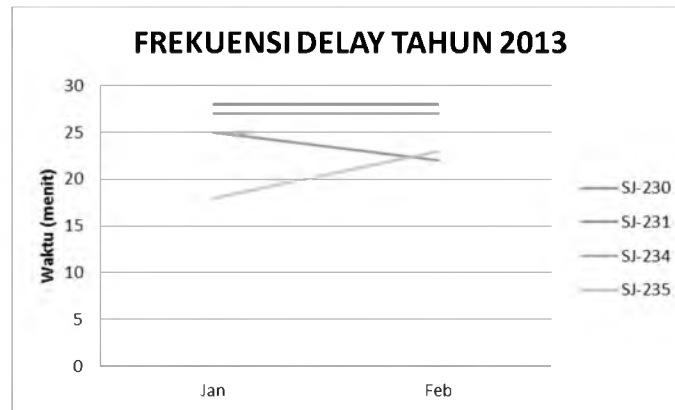


Gambar 2. Grafik frekuensi *delay* menurut *flight no* tahun 2012

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa :

- Pada tahun periode Januari 2012 sampai Desember 2012 pesawat mengalami *delay* paling banyak terjadi 361 kali.
- Rata-rata frekuensi *delay* pada tahun 2012 antara 27 – 30 kali per bulan

c. Frekuensi *delay* tahun 2013



Gambar 3. Grafik frekuensi *delay* menurut *flight no* tahun 2013

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa :

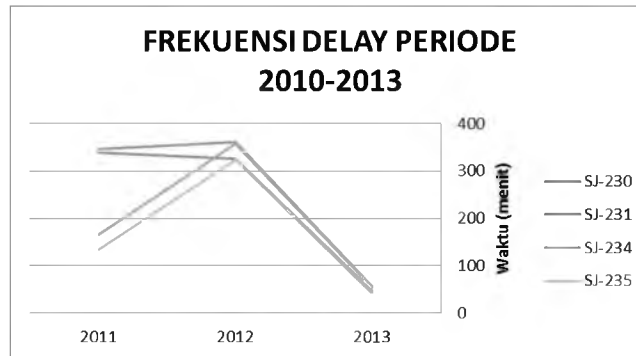
- *delay* paling banyak terjadi 28 kali.
- Rata-rata frekuensi *delay* pada tahun 2013 antara 27 – 30 kali per bulan.

Berdasarkan hasil yang didapat, frekuensi *delay* pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta menurut *flight no* yang terjadi pada periode Januari 2010 sampai Februari 2013 maka didapat tabel sebagai berikut (Tabel 1).

Tabel 1. Frekuensi dan persentase *delay* menurut *flight no* periode 2011 – 2013

| Tahun  | Tujuan | Frekuensi | Persentase |
|--------|--------|-----------|------------|
| 2011   | BPN    | 346       | 13.6       |
|        | CGK    | 339       | 13.3       |
|        | SUB    | 165       | 6.5        |
| 2012   | CGK    | 135       | 5.3        |
|        | BPN    | 361       | 14.2       |
|        | CGK    | 326       | 12.8       |
|        | SUB    | 357       | 14.0       |
| 2013   | CGK    | 323       | 12.        |
|        | BPN    | 56        | 2.2        |
|        | CGK    | 47        | 1.8        |
|        | SUB    | 54        | 2.1        |
| Jumlah |        | 2550      | 100.0      |

Berdasarkan perubahan frekuensi *delay* pada tahun 2010 sampai 2013 dapat digambarkan seperti pada grafik dibawah ini.

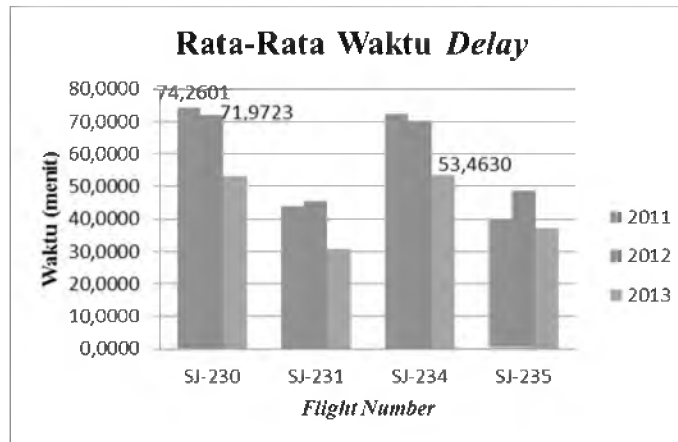


Gambar 4. Grafik frekuensi *delay* menurut *flight no* tahun 2013

### 3.2 Analisis Rata-Rata Waktu Keterlambatan Keberangkatan Pesawat Sriwijaya Air Di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Dari pengolahan data, maka di dapat rata-rata waktu keterlambatan keberangkatan pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam periode Januari 2011 sampai Februari 2013. Penulis membagi menjadi dua yaitu:

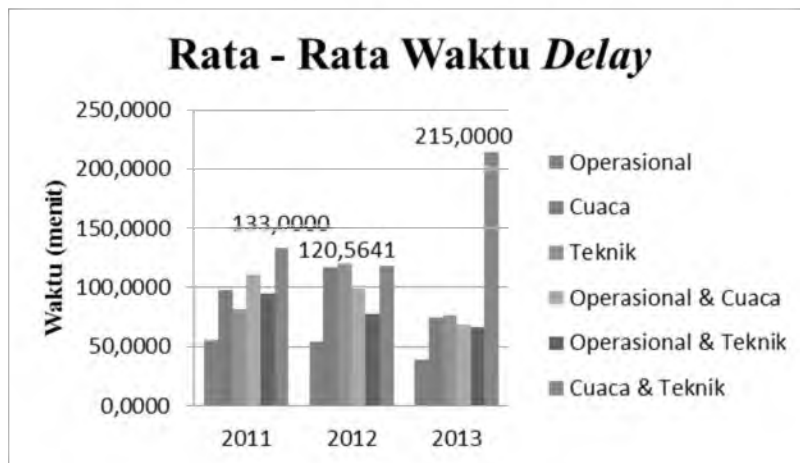
### 3.2.1 Rata - rata waktu *delay* menurut *Flight Number*



Gambar 5. Grafik rata – rata waktu *delay* menurut *Flight Number*

### 3.2.2 Rata - rata waktu *delay* menurut Kategori *Delay*

Selain menurut *flight number*, penulis juga menghitung rata-rata waktu *delay* menurut kategori *delay* yang terjadi di periode Januari 2011 sampai Februari 2013 pada pesawat Garuda Indonesia.



Gambar 6. Grafik rata – rata waktu *delay* menurut kategori *delay*

Dari grafik diatas kategori yang memiliki rata – rata waktu *delay* terlama pada tahun 2011 adalah faktor cuaca dan teknik sebesar 133 menit. Pada tahun 2012 adalah faktor teknik sebesar 120,56 menit Dan faktor faktor cuaca dan teknik sebesar 215 menit pada tahun 2013 (periode Januari-Februari).

Ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh pemerintah jika terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat (*delay*), maka pelayanan pihak maskapai Garuda Indonesia yang harus diberikan kepada penumpang sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 pasal 36 dan pasal 37.



### 3.3 Analisis Faktor Dominan Penyebab Keterlambatan Keberangkatan Pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Setelah melakukan perhitungan, maka faktor yang dominan penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan Pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada periode Januari 2011 sampai Februari 2013 adalah faktor operasional. Berikut ini adalah frekuensi dan presentase faktor operasional, penyebab dominan keterlambatan keberangkatan pesawat (Tabel 2 dan Tabel 3).

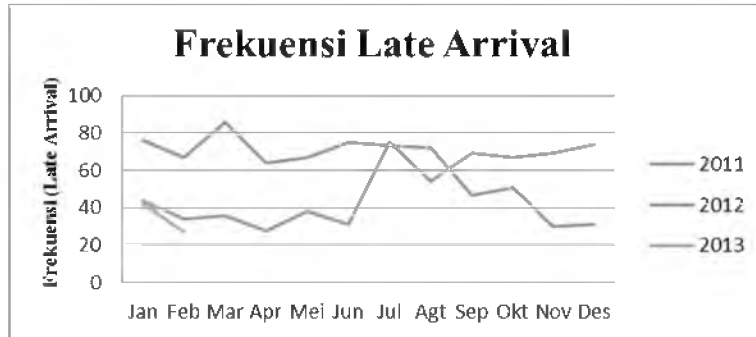
Tabel 2. Frekuensi dan persentase faktor operasional tahun 2010-2011

| No     | Bulan     | Faktor Operasional |           |            |
|--------|-----------|--------------------|-----------|------------|
|        |           | Keterangan Delay   | Frekuensi | Persentase |
| 1      | Januari   | Late Arrival       | 44        | 7.11       |
| 2      | Februari  | Late Arrival       | 34        | 5.49       |
| 3      | Maret     | Late Arrival       | 36        | 5.82       |
| 4      | April     | Late Arrival       | 28        | 4.52       |
| 5      | Mei       | Late Arrival       | 38        | 6.14       |
| 6      | Juni      | Late Arrival       | 31        | 5.01       |
| 7      | Juli      | Late Arrival       | 75        | 12.1       |
| 8      | Agustus   | Late Arrival       | 54        | 8.72       |
| 9      | September | Late Arrival       | 69        | 11.1       |
| 10     | Oktober   | Late Arrival       | 67        | 10.8       |
| 11     | November  | Late Arrival       | 69        | 11.1       |
| 12     | Desember  | Late Arrival       | 74        | 12         |
| Jumlah |           |                    | 619       | 100        |

Tabel 3. Frekuensi dan persentase faktor operasional tahun 2012

| No     | Bulan     | Faktor Operasional |           |            |
|--------|-----------|--------------------|-----------|------------|
|        |           | Keterangan Delay   | Frekuensi | Persentase |
| 1      | Januari   | Late Arrival       | 76        | 10.3       |
| 2      | Februari  | Late Arrival       | 67        | 9.07       |
| 3      | Maret     | Late Arrival       | 86        | 11.6       |
| 4      | April     | Late Arrival       | 64        | 8.66       |
| 5      | Mei       | Late Arrival       | 67        | 9.07       |
| 6      | Juni      | Late Arrival       | 75        | 10.1       |
| 7      | Juli      | Late Arrival       | 73        | 9.88       |
| 8      | Agustus   | Late Arrival       | 72        | 9.74       |
| 9      | September | Late Arrival       | 47        | 6.36       |
| 10     | Oktober   | Late Arrival       | 51        | 6.9        |
| 11     | November  | Late Arrival       | 30        | 4.06       |
| 12     | Desember  | Late Arrival       | 31        | 4.19       |
| Jumlah |           |                    | 739       | 100        |

Berdasarkan tabel frekuensi faktor operasional di bandara internasional Adisutjipto Yogyakarta periode Januari 2011 sampai Februari 2013, maka dapat digambarkan pada grafik di bawah ini (Gambar 7)



Gambar 7. Grafik Frekuensi *Late Arrival* 2011-2013

## 4. Penutup

### 4.1 Kesimpulan

1. Keterlambatan kedatangan pesawat dari bandara *alternate*. Bandara yang ditentukan oleh maskapai biasanya bandara Juanda Surabaya, sehingga apabila hal ini terjadi biasanya akan membutuhkan waktu delay minimal dua jam atau lebih. Untuk mengurangi waktu delay ini, maka seharusnya maskapai memilih bandara yang dekat dengan bandara internasional Adisutjipto untuk dijadikan *alternate*, seperti bandara Adisumarmo Solo atau bandara Ahmad Yani Semarang.

2. Hal ini terjadi pada saat jam sibuk atau jam puncak dan apabila ada pesawat TNI-AU yang sedang melakukan latihan rutin. Jumlah apron di bandara internasional Adisutjipto Yogyakarta hanya 8 parking stand, sedangkan pergerakan pesawat pada saat jam puncak mencapai 10 unit pesawat bahkan lebih, sehingga sering terjadi antrean pada jam-jam puncak. Untuk mengatasi hal ini bandara baru Yogyakarta harus segera terealisasi agar sesuai dengan kapasitas kebutuhannya. Kasus yang kedua, karena bandara internasional Adisutjipto merupakan bandara milik militer yang juga digunakan untuk penerbangan komersil, maka yang menjadi prioritas utama adalah pesawat milik TNI-AU. Untuk mengurangi hal ini, maka sudah seharusnya kota Yogyakarta mempunyai Bandara yang khusus untuk komersil dan terpisah dari kegiatan militer. Agar kegiatan penerbangan lebih efektif dan dapat mengurangi faktor *late arrival* karena *late landing*.

## 4.2 Saran

Untuk mempercepat proses *check-in* sebaiknya dilakukan proses *check-in* dengan menggunakan sebuah aplikasi atau *system* otomatis untuk menghemat waktu *boarding*

## Daftar Pustaka

- Hanad, 2013, *Diklat Menejemen Bandar Udara*, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Sigit, 2013, *Informasi Delay Pesawat Sriwijaya Air*, Bandara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta.
- Drs.H.M.N. Nasution, M.S.Tr (1996). *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia.
- Julianti, Susi, S.T, 2008, *Analisis Keterlambatan Keberangkatan Pesawat di Bandara Adisutjipto Yogyakarta*, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Pramuji Nusantara, 2012, *Analisis Komparasi keterlambatan keberangkatan pesawat antar maskapai penerbangan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Garuda Indonesia, 2006, *Delay Code & Movement Massage Guide*, Bandara internasional Soekarno – Hatta, Tangerang.

