

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

Gita Ari Handayani<sup>1</sup> Pompong B. Setiadi<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [Gitaarih22@gmail.com](mailto:Gitaarih22@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Dalam rangka mencapai keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan yang optimal, perlu dilakukan aktivitas pengendalian, pengawasan, dan penyelidikan oleh Inspektur Angkutan Udara. Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dan penerbangan domestik di dalam negeri. Standar pelayanan penumpang mencakup aspek-aspek seperti standar pelayanan sebelum penerbangan (pre-flight), standar pelayanan selama penerbangan (in-flight), dan standar pelayanan setelah penerbangan (post-flight). Standar pelayanan sebelum penerbangan meliputi informasi tentang penerbangan, reservasi tiket, pemesanan tiket, proses check-in, prosedur boarding, penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan, serta pemberian boarding pass. Jumlah inspektur yang tersedia untuk melakukan pengawasan juga merupakan faktor yang memengaruhi hasil dari Inspeksi Standar Minimal pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi hasil optimalisasi Inspektur Angkutan Udara pada maskapai Wings air. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu kendala dalam pengawasan Inspektur Angkutan Udara terhadap maskapai Wings air adalah kurangnya jumlah personel Inspektur Angkutan Udara, yang mengakibatkan kurangnya pengawasan langsung terhadap petugas maskapai di berbagai sub unit pelayanan maskapai.

**Kata Kunci:** Pengawasan, Kinerja, Inspektur Angkutan Udara



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Dengan perkembangan zaman dan tingginya permintaan akan layanan transportasi udara, persaingan antara maskapai penerbangan semakin ketat dan kompetitif. Pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan memiliki pengaruh besar terhadap minat penumpang untuk memilih maskapai tersebut. Pelayanan berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan kepada penumpang, membuat mereka merasa diperhatikan oleh maskapai penerbangan. Keamanan dan kenyamanan dalam penerbangan merupakan hal yang sangat penting dalam penyediaan layanan penerbangan. Untuk mencapai keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan penerbangan, diperlukan koordinasi dan kerja sama antara regulator, operator pesawat udara, operator bandar udara, penyelenggara navigasi penerbangan, dan berbagai pemangku kepentingan terkait. Inspektur penerbangan memainkan peran penting dalam menjaga dan mengawasi pemenuhan standar keselamatan dan kinerja dalam industri penerbangan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III, yang awalnya dikenal sebagai Kantor Adbandara, dibentuk sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Perhubungan dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Salah satu tugasnya adalah melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di sektor penerbangan di bandar udara. PM Nomor 41 Tahun 2011, pada Pasal 31 mengenai Bidang Keamanan, Angkutan Udara, dan Kelaikudaraan, memberikan tanggung jawab Kantor Otoritas Bandar Udara dalam menyusun regulasi mengenai keamanan penerbangan, penanganan barang berbahaya, layanan darurat, dan kegiatan di sektor angkutan udara. Kantor Otoritas Bandar Udara juga bertanggung jawab atas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan dalam sektor angkutan udara, keamanan penerbangan, serta kelaikudaraan dan operasional pesawat udara. Ini mencakup sertifikat kompetensi dan lisensi personel keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya, layanan darurat, kegiatan angkutan udara, dan operasional pesawat udara.

Peraturan Menteri Perhubungan No.30 tahun 2021 mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, yang mencakup pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara kepada penumpang kelas ekonomi di Angkutan Udara Niaga Berjadwal dan rute penerbangan dalam negeri. Standar pelayanan ini meliputi sejumlah aspek, termasuk pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight*), pelayanan selama penerbangan (*in flight*), dan pelayanan setelah penerbangan (*post flight*). Standar pelayanan sebelum penerbangan mencakup berbagai hal, seperti informasi tentang penerbangan, pemesanan tiket, proses check-in, proses boarding, penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, serta penerbitan boarding pass. Selama penerbangan, standar pelayanan meliputi pelayanan yang meliputi fasilitas yang terjamin, makanan dan minuman, serta keberadaan awak kabin yang profesional. Adapun standar pelayanan setelah penerbangan mencakup penanganan penumpang saat turun dari pesawat, proses transit atau transfer, dan pengambilan bagasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dipertimbangkan jumlah personel Inspektur Angkutan Udara yang bertugas dalam melakukan inspeksi. Karena jumlah inspektur dapat memengaruhi hasil dari inspeksi standar minimal pelayanan tersebut. Peneliti mengamati selama mengikuti inspeksi bersama Inspektur Angkutan Udara di Bandar Udara Juanda Surabaya pada bulan September 2022. Peneliti menemukan bahwa saat itu hanya ada 2 Inspektur Angkutan Udara yang hadir, ditambah dengan peneliti menjadi 3 orang dalam inspeksi tersebut. Selama inspeksi, senior Angkutan Udara hanya berkunjung ke kantor unit maskapai dan tidak mengunjungi unit pelayanan penumpang yang mencakup prosedur pre-flight, in-flight, dan post-flight secara langsung. Oleh karena itu, peneliti ingin memahami kinerja Inspektur Angkutan Udara dalam menjalankan inspeksi agar dapat mencapai hasil yang sesuai dengan harapan.

### **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**

Kantor Otoritas Bandar Udara, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara, adalah sebuah Unit Pelaksana Teknis yang beroperasi di bawah naungan Kementerian Perhubungan. Kantor ini memiliki kewenangan dan pertanggungjawaban kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kewenangan, posisi, dan hubungan pertanggungjawaban Kantor Otoritas Bandar Udara dalam menjalankan tugasnya ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara memimpin operasional kantor tersebut. Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, 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. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan/atau perairan bandar udara sesuai dengan rencana induk bandar udara.
5. Pelaksanaan pengaturan, 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, sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Perhubungan, memiliki kewenangan dan pertanggungjawaban kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Fungsinya diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 41 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor ini bertanggung jawab atas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan aktivitas penerbangan di bandar udara. Struktur organisasi Kantor Otoritas Wilayah III Surabaya mengikuti ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pendukung yang esensial dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Saat ini, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memiliki total 137 pegawai. Pegawai ini terbagi ke dalam beberapa unit kerja dengan komposisi sebagai berikut: terdapat 10 Pejabat Struktural, 35 pegawai di bagian tata usaha, 41 pegawai di bidang pelayanan dan pengoperasian bandar udara, dan 51 pegawai di bidang keamanan, angkutan udara, dan kelaikudaraan.

### **Pengawasan**

Menurut Satriadi (2016), pengawasan merujuk pada tindakan seorang pemimpin dalam memastikan bahwa aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan perencanaan, kebijakan, dan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pandangan dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah bagian dari tugas manajemen yang dilakukan untuk memastikan pelaksanaan rencana-rencana yang telah disusun sebelumnya dan mengambil langkah perbaikan apabila 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: Sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pengawasan; Sebagai pengawasan yang berkelanjutan terkait tingkat pemenuhan peraturan sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan angkutan udara; Untuk pengenaan 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: Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang; Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya; Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan; Pengawasan harus objektif; Pengawasan harus luwes (*fleksibel*); Pengawasan harus hemat; Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan (*corrective action*).

Indikator pengawasan menurut Robbins dan Coulter (2016) terdiri dari empat indikator: Menetapkan standart (*Standards*), merupakan penetapan patokan atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsungnya kegiatan organisasi. Pengukuran (*Measurement*), merupakan proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil. 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. 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: informasi yang jelas terhadap jenis dan spesifikasi yang ditawarkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara; akses informasi yang jelas dan transparan terhadap pemberlakuan tarif; syarat dan ketentuan pengangkutan yang tidak bertentangan dengan asas perlindungan konsumen; informasi kepastian operasional penerbangan; Penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar; Penumpang berkebutuhan khusus memperoleh akses terhadap pelayanan Angkutan Udara tanpa ada diskriminasi dan memiliki hak untuk menyampaikan kebutuhannya selama penerbangan (*pre-notification*); penumpang memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan setiap keluhan wajib ditindaklanjuti oleh Badan Usaha Angkutan Udara.

Standar Pelayanan Minimal ini terbagi menjadi tiga bagian utama, yaitu standar pelayanan sebelum keberangkatan (*pre-flight*) yang mencakup informasi penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), penerbitan tiket (*ticketing*), proses *check-in*, proses boarding, penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, serta penanganan penumpang yang tidak dapat naik pesawat (*Denied Boarding Passenger*), dan penanganan keluhan penumpang. Kemudian, standar pelayanan selama penerbangan (*In-flight*) mencakup fasilitas di dalam pesawat, perilaku awak pesawat, dan penanganan keluhan penumpang. Terakhir, standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) melibatkan prosedur setelah turun dari pesawat, proses transit atau transfer, pengambilan bagasi yang tercatat, serta penanganan keluhan penumpang. Dalam intinya, PM No. 30 tahun 2021 menjelaskan bahwa standar pelayanan ini berperan sebagai panduan bagi Badan Usaha Angkutan Udara Niaga dalam menyediakan pelayanan berkualitas, mudah, dan efisien kepada calon penumpang kelas ekonomi dan penumpang berkebutuhan khusus.

### **PT. Wings air**

PT. Wings Airlines (IATA : IW) (ICAO : WON) adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif Profil maskapai dikutip dari lion.co.id, Wings Air dengan kode IATA IW dan ICAO WON, kode pemanggil Wings Abadi adalah maskapai pesawat udara dibawah bendera PT Wings Abadi Airlines yang merupakan anak perusahaan Lion Air Maskapai penerbangan ini diresmikan oleh *Air Operator Certificate* (AOC) pada tanggal 21 April 2003 dan memulai operasinya pada tanggal 13 Juni 2003. Sahamnya 100 persen dimiliki oleh Lion Air. Wings Air yang didirikan oleh Rusdi Kirana ini mulai beroperasi sejak tahun 2003 dan mengoperasikan penerbangan domestik ke seluruh Indonesia dan dua penerbangan international ke Malaysia. Dua rute yang sudah dioperasi atau terbang pertama adalah rute Medan-Penang dan Pekanbaru-Malaka. Ciri khas dari maskapai Wings Air adalah melayani penerbangan jarak pendek dengan pesawat baling-baling atau propeller dengan jenis ATR 72. Wings Air merupakan anak perusahaan Lion Group yang dimana logo atau lambang maskapai perpaduan dari warna putih dan merah oranye tersebut yang mengubah bentuk logonya yang seperti sayap burung menjadi kepala singa mengikuti logo induk perusahaannya, Lion Group. Dengan perubahan logo tersebut otomatis livery Wings Air juga berubah bentuk mengikuti induk perusahaannya. Tetapi baru beberapa saja pesawat yang menggunakan livery dengan kepala singa tersebut.

### **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. WINGS AIRLINES. 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. Lokasi penelitian dilaksakan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, Unit yang akan diteliti untuk penelitian ini adalah unit KAK ( Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan ) yang lebih difokuskan di bidang Angkutan Udara dan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Waktu yang digunakan peneliti melaksanakan penelitian pada tanggal 6 Juni 2023.

### **Jenis Data**

1. 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 individua 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.
2. 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**

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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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:

1. 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.
2. 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.
3. Uji *Dependedability* (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.

4. 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 dreskriptif 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian dengan judul Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Wings 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.

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. Wings 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. Wings Airlines.

Inspeksi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sebuah ketidaksengajaan oleh Inspektur Angkutan Udara dalam menjalankan tugas. Dikarenakan pengiriman petugas inpeksi 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 Wings 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 di tentukan 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 Wings Airlines yang tidak biasa terjadi dalam pengawasan. Adanya ketidakpengawasan Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan pengawasan di Maskapai Wings Airlines menyebabkan kurang efisien dalam kinerja pelaksanaan inpeksi. Dampak terlewatnya pengawasan Inspektur Angkutan Udara kepada Maskapai Wings 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**

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Analisis Kinerja Personel Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada Optimalisasi Pengawasan Standart Pelayanan Minimal PT. Wings Airlines, maka dapat disimpulkan: Peneliti mengetahui kendala pada Tim Pengawasan Inspektur Angkutan Udara kepada Maskapai Wings 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 Wings 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 kedepannya 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 OtbandSurabaya" <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 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
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 tahun 2015 tentang Tugas dan Wewenang Inspektur Angkutan 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