BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Keterlambatan dalam dunia penerbangan atau penundaaan yang sering terjadi dalam dunia penerbangan dapat menyebabkan berkurangnya konsumen yang menggunakan jasa penerbangan tersebut, maka perlu ditingkatkan pelayanan terhadap penanganan pesawat pada saat keberangkatan. Penelitian yang terkait dengan pengaruh keterlambatan penerbangan (delay) pernah dilakukan oleh Dimas Dicky Fernando (2016) dengan judul Analisa Faktor Penyebab Keterlambatan Pesawat Garuda Indonesia Rute Solo – Jakarta berdasarkan Standart Operational Prosedure di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

Peneliti lain pernah dilakukan oleh Muhammad Zainudin (2012) dengan judul penelitian Analisis Penyebab Keterlambatan Pesawat Garuda Type B737-500 dan Type B737-800 di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang menyimpulkan bahwa jumlah keterlambatan kadatangan pesawat Garuda Indoesia periode April 2012 sebanyak 182 penerbangan dengan presentasi 26,34% dan time of delay 4283 menit dari total penerbangan di bulan April 690 penerbangan, jumlah keterlambatan keberangkatan dari stasiun asal sebanyak 6 penerbangan dengan presentasi 1% dan durasi keterlambatan sebanyak 260 menit dari total penerbangan pada periode April 2012. Namun penelitian ini berbeda

mengingat subjek, objek, dan waktu penelitian yang berbeda. Penelitian ini lebih menganalisis faktor keterlambatan dan penanganan keterlambatan, tetapi tetap mengacu pada penelitian sebelumnya.

B. Profil Perusahaan

Gambar.2.1 logo Maskapai Citilink Indonesia.

Sumber:https://www.google.co.id/search?q=logo+maskapai+Citilink&safe=strict&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwiwp_XL-6_dAhXMtI8KHTKKDs0QsAR6BAgGEAE&biw=1034&bih=615#imgrc=J9IDTiI0qd6udM:

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segmen budget traveler. PT. Citilink adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 kepemilikan saham

Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero) dan 33% PT Aerowisata.

Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 19 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan *IATA flight code "QG", ICAO designation CTV dan call sign " supergreen"*.

Sebelum bulan Agustus 2012, Citilink telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya murah dalam bentuk devisi bisnis Garuda Indonesia. Hanya beberapa pesawat dan rute, manajemen yang terbatas dengan fokus kepada pengembangan merek Garuda yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda Indonesia di tahun 2011/2012, pengembangan dan ekspansi Citilink turut menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink Indonesia pada April 2017 telah mengoperasikan 47 pesawat seri Airbus A320 berkapasitas 180 penumpang termasuk di dalamnya pesawat Airbus A320NEO yang datang melengkapi armada Citilink sejak Januari 2017. Dengan ditambahnya pesawat A320NEO ke dalam armada Citilink, Citilink telah menjadi maskapai pertama di Indonesia yang mengunakan pesawat seri tersebut. Melayani konektivitas penerbagan di seluruh Indonesia, saat ini Citilink telah melayani penerbangan ke 27 kota, 57 rute, dan lebih dari 244 frekuensi penerbangan setiap harinya.

C. Visi, Misi, dan Sasaran Perusahaan

1. Visi perusahaan

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. Menjadi maskapai lost cost carrier (LCC) terbaik di regional.

2. Misi Perusahaan

Misi dari Citilink adalah menyediakan pelayanan transportasi udara yang terjadwal berbiaya rendah aman dan nyaman

.

Gambar 2.2 Sumber: http://www.citilink.co.id/html/aircraft.asp.

3. Sasaran Maskapai Citilink

Berdasarkan visi dan misi perusahaan, maka dirumuskan sasaran yang hendak dicapai oleh Citilink, yaitu:

1) Melayani segmen penumpang sadar biaya dan angkutan kargo.

2) Mengambil pangsa pasar short- haul yang cukup besar.

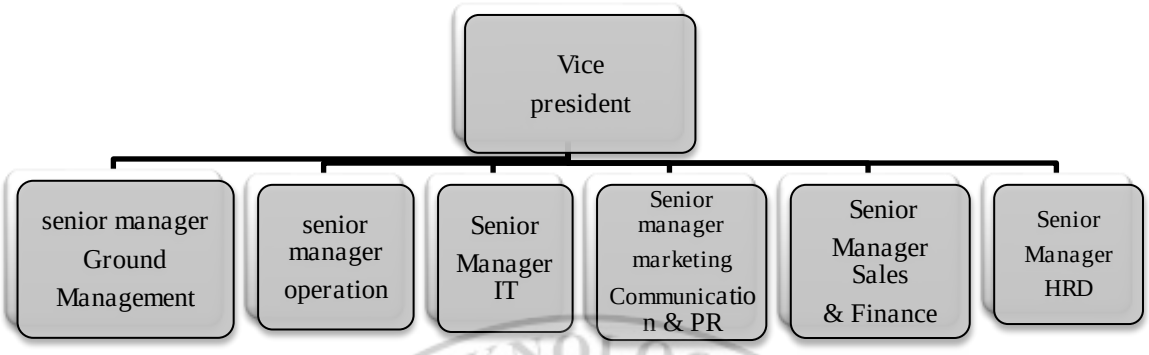
3) Mendukung Garuda agar dapat mempertahankan dominasinya di semua segmen.

4) Mengembangkan pasar domestik Indonesia dan kawasan regional.

5) Menyambut IPO untuk menjamin pertumbuhan di masa mendatang.

4. Struktur Perusahaan Maskapai Citilink Indonesia

Dalam suatu perusahaan diperlukan keterkaitan antara atasan dan bawahan. Struktur organisasi pada perusahaan maskapai Citilink.



Gambar .2.3 Srtuktur Organisasi Perusahaan Maskapai Citilink.

Sumber: http://www. Citilink.co.id/html/aircraft.asp.

Berikut penjelasan mengenai tugas/jabatan yang terdapat pada perusahaan maskapai Citilink Indonesia :

a. Vice President Citilink

Vice president Citilink ini memang yang berpengaruh di dunia penerbangan Low Cost Carrier (LCC).

Tugas Vice President Citilink Indonesia adalah

1) Menentukan dan mengambil keputusan.

2) Mengorganisasikan pekerja.

3) Mengawasi pekerja, apakah semua karyawan sudah menjalankan tugas dengan tugas/jabatan mereka.

4) Memotivasi karyawan apabila ada karyawan yang tidak menyelesaikan tugas mereka.

5) Pembina hubungan dengan Garuda Indonesia. Penghubung antara Citilink dengan Garuda Indonesia.

b. Ground Management

Devisi ini yang bertugas mengawasi dan mengoperasikan seluruh operasi armada dan awaknya di Bandar Udara, mulai dari check-in penumpang, bagasi, taxi, take off, dan landing.

c. Operation

Devisi ini bertugas mengawasi dan mengoperasikan bagaimana mengatur penerbangan dari mulai jadwal terbang, dan jadwal para awak kabin.

d. Information and Technology (IT)

Devisi ini merupakan devisi yang bertugas dalam menjalankan sistem operasi Citilink yang berhubungan dengan website, kondisi internet, koneksi pemesanan tiket, dll.

e. Marketing dan Public Relation

Di dalam Citilink devisi ini bertugas untuk membuat perencanaan promosi, publikasi produk atau kegiatan Citilink, seperti memasang iklan di media, mengadakan pameran untuk menjual tiket, mengadakan press conference dalam meluncurkan seragam pramugari, dll.

f. Sales dan Finance

Tugas devisi finance sama seperti di perusahaan lain yaitu bertugas untuk menghitung pemasukan dan pengeluaran yang digunakan untuk segala kegiatan Citilink. Sedangkan untuk sales di perusahaan Citilink adalah merencanakan kegiatan yang berhubungan dengan penjualan tiket

atau produk Citilink lainnya seperti tambahan untuk bagasi, atau makanan dan minuman, biasanya sales sering bekerjasama dengan devisi Marketing.

g. Human Resources Development (HRD)

Tugas devisi ini adalah mengatur proses penerimaan pegawai baru, membuat kontrak dan semua yang berhubungan dengan pegawai.

D. Landasan Teori

1. Groud Handling

a. Pengertian Ground Handling

Ground handling atau ground service, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama yaitu suatu aktivitas penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival), secara sederhana Ground Handling atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area.

b. Ruang Lingkup Ground Handling

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan "*Ground Handling*" yaitu pada fase atau tahap:

1) Pre-flight service yaitu kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos atau pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/origin station). Pelayanan on ground service diawali dari calon penumpang mendapatkan informasi produk dari kantor penjualan atau dari agen, membuat pembukuan perjalanan, mendapatkan tiket, melakukan proses check-in, memasuki pesawat terbang. Ruang lingkup tersebut sales office and reservation Handling terdiri atas:serta airport Handling terdiri atas:

a) Informasi yang tepat dan cepat tentang perjalanan penumpang menyangkut schedule, tarif yang berlaku, menu, serta makan di pesawat sesuai pemesanan vegetarian atau bukan, travel dokumen, check-in time, rekonfirmasi, city terminal, dan fasilitas lainnya.
b) Issued ticket serta pembayaran yang mudah dan tepat.
c) Reservation yang reliable atau dipercayai bagi status pembukuan.
d) Check-in fasility termasuk airport tax dengan mudah dan cepat baik oleh perusahaan ataupun Bandar Udara.
e) Security check-in yang benar-benar aman baik di cabin ,bagasi, maupun penumpang itu sendiri.
f) Public addres system atau pengeras suara untuk memberikan informasi yang up to date kepada para penumpang baik untuk

boarding, delay, arrival dan informasi lain yang perlu kepada para penumpang.

g) Ground handling atau proses penanganan pesawat selama di darat, Ground Handling memiliki peran yang vital dalam proses pelayanan karena jika terjadi over ground time maka akan terjadi delay, hal ini jelas akan mengecewakan penumpang yang berujung kepada ketidakpuasan penumpang.

2) In-Flight service merupakan pelayana on board dimulai saat penumpang naik ke dalam pesawat hingga penumpang turun atau keluar dari pesawat untuk transit atau sampai tujuan. Ruang lingkup pelayanan terdiri atas pemanduan untuk ke tempat duduk dan meletakkan cabin baggage di head track cabin dengan fasilitas yang sesuai, informasi tujuan keberangkatan serta peragaan flight safety serta informasi komunikasi yang diperlukan penumpang, catering up lift serta nuansa keharmonisan antara penumpang dengan air crew, informasi persiapan pendaratan serta informasi transit.

3) Post-flight service merupakan pelayanan fase pasca penerbangan yaitu sejak turun dari pesawat sampai penumpang keluar dan meninggalkan bandara. Ruang lingkup pelayanan meliputi informasi bagi penumpang untuk menuju transfer bagi penumpang yang akan melanjutkan perjalanan atau transit serta ucapan selamat jalan sampai bertemu kembali dalam

penerbangan yang lain, pengambilan bagasi bagi penumpang yang melanjutkan perjalanan dengan maskapai yang berbeda dan bagi yang mempergunakan perusahaan yang sama dianjurkan untuk melapor ke bagian transit untuk mendapatkan bantuan dan fasilitas lainnya antara lain ruang tunggu atau boarding gate, boarding lounge, dan lainnya, penanganan bagasi di luar kondisi normal dipandu ke bagian pelayanan untuk proses yang terkait (lost and found).

c. Tujuan Groung Handling

Groung Handling mempunyai tujuan yang dicapai yaitu:

1) Flight Safety

Flight safety adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, angkutan udara, bandar udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas umum lainnya.

2) On time performance

On time performance adalah suatu keadaan dimana waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat

terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang kesetiaan yang berlanjut.

4) Reliability

Reliability adalah suatu peluang bahwa suatu sistem atau komponen akan berfungsi selama rentang waktu.

2. Maskapai Penerbangan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no 1 tahun 2009 tentang Pernerbangan, Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Jasa pelayanan transportasi udara melibatkan beberapa unsur yakni: Moda transportasi udara (pesawat terbang), ruang lalu lintas (rute penerbangan), terminal (bandar udara), muatan udara (passenger dan cargo serta pos). Menurut R.S Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal maupun yang tidak terjadwal. Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa. Sedangkan menurut Widadi A. Suwarno, berpendapat

bahwa maskapai penerbangan atau airline adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman dan benda pos dengan pesawat udara.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pasal 1 ayat 25 pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan atau usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. Pengangkut pada pengangkutan udara adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.

3. Penumpang

Menurut Zainal Amsah (2012), penumpang adalah orang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan darat, udara, laut dan kereta api.

Pengertian penumpang diatas jika dikaitkan dengan penumpang angkutan udara, menurut Suherman E Adi (2012), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (schedule) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat oleh pengangkut

berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan bayaran atau tanpa bayaran.

Secara umum penumpang dikategorikan menjadi 3 jenis, yaitu:

a. Penumpang Biasa

Penumpang yang mendapatkan pelayanan dari pihak airlines sesuai dengan dengan harga tiket yang dibeli. Dan tidak mendapatkan perbedaan pelayanan dengan penumpang lainnya dalam class yang sama.

b. Penumpang Khusus (Special Passenger)

Penumpang dikategorikan sebagai special passenger karena kondisi fisik mentalnya, status sosial-ekonominya, kedudukanya/jabatanya. Melalui Undang-Undang Republik Nomor 1 tahun 2009 tentanng penerbangan (bagian keenam pasal 134) telah diatur ketentuan " pengangkutan untuk penyandang cacat, lanjut usia, Anak-anak dan orang sakit.

c. Penumpang Bermasalah

Penumpang bermasalah dalam hal ini adalah yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan penumpang Intenasional, baik dokumen yang dipalsukan (tidak valid) disalahgunakan, maupun dokumen-dokumen yang tidak lengkap. Penumpang seperti ini biasanya berkaitan pula dengan masalah-masalah politik hukum, seperti politik, criminal, tindak

kejahatan. Semua kejadian ini terekam dalam jaringan Interpol maupun jaringan keimigrasian.

4. Keterlambatan Penerbangan Pesawat (Delay)

Menurut Yulike Narutika (2012) delay adalah keterlambatan kedatangan atau keberamgkatan penerbangan, terdiri dari waktu yang telah ditentukan dalam jadwal dan waktu kedatangan pesawat terlambat dari waktu yang telah ditentukan dalam schedule.

Berikut ini faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan (delay) menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2011).

a. Cuaca

Keterlambatan ini disebabkan oleh kondisi cuaca yang terdapat pada sebuah bandara. Cuaca adalah informasi mengenai hal-hal yang berkaitan pada saat itu, misalnya hujan, berkabut, cerah, dan kilat atau guntur yang disertai hujan. Cuaca ini dipengaruhi oleh beberapa hal meliputi jarak pandang (visibility), tekanan udara (pressure), suhu udara (temperature), arah dan kecepatan angin, dan lain-lain.

1) Jarak Pandang (visibility)

Jarak pandang (visibility) merupakan jarak pandang mendatar yang dilihat dengan mata telanjang (tanpa menggunakan alat untuk melihat) yang dapat membedakan warna dan bentuk benda serta tidak dipengaruhi oleh siang maupun malam. Visibility atau jarak pandang ini biasanya diukur menggunakan penglihatan

jarak mendatar ke arah depan. Minimal jarak pandang (visibility) yang digunakan pada saat akan melakukan sebuah penerbangan adalah 4 km, jika yang tidak atau kurang dari 4 km maka keberangkatan dan kedatangan pesawat akan ditunda. Dengan alasan visibility atau jarak pandang yang kurang. Jarak pandang yang kurang biasanya diakibatkan oleh cuaca yang berkabut atau terdapat asap dan debu yang beterbangan di sekitar bandara, sehingga menyebabkan penglihatan seorang pilot yang akan melakukan penerbangan dan pendaratan terganggu dan akan mengganggu keselamatan dari penerbangan tersebut.

2) Tekanan Udara (pressure)

Tekanan udara (pressure) merupakan kondisi dari tekanan yang terdapat di bandara pada saat itu, tekanan udara ini diperoleh melalui penggunaan barometer atau alat untuk mengukur tekanan udara (pressure), satuan tekanan udara yang digunakan adalah atmosfer (atm), milibar dan cmhg, kondisi normal tekanan udara pada sebuah yaitu 1 atm= 1012,8 milibars. Jika pada tekanan tersebut maka tekanan udara dikatakan tidak normal dikarenakan terdapat gangguan seperti perubahan cuaca, misalnya hujan.

3) Suhu udara (temperature)

Suhu udara (temperature) merupakan kondisi dari suhu udara yang terdapat pada bandara, suhu udara juga mempengaruhi

kondisi cuaca pada saat itu. Jika kondisi suhu udara juga di darat dan di atas memiliki takaran suhu yang sama, maka kemungkinan besar akan terjadi hujan. Suhu udara diukur dengan menggunakan besar akan terjadi hujan. Suhu udara diukur dengan mengunakan alat pengu ukur suhu yaitu thermometer dalam satuan derajat " *celcius"* (C).

4) Arah dan kecepatan angin

Arah dan kecepatan angin mempengaruhi sebuah pendaratan penerbangan, arah dan kecepatan angin juga mempengaruhi kondisi cuaca yang terdapat pada saat itu seperti pada saat cuaca hujan dengan arah dan kecepatan angin tertentu yang dapat menggangu keselamatan sebuah penerbangan, misalnya hujan disetai angin kencang yang tinggi. Petugas air traffic control (ATC) dan meteorologi yang ada pada Bandar Udara memiliki peranan penting dalam memberitahukan pada kondisi arah dan besarnya kecepatan angin pada suatu pesawat dapat mendarat.

b. Teknik

Keterlambatan ini disebabkan oleh kondisi teknik yang terdapat pada sebuah pesawat. Kondisi teknik disini merupakan kondisi dari mesin, engine, dan peralatan yang memiliki sebuah pesawat tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga harus segera dilakukan proses maintenance untuk memperbaiki kerusakan-kerusakan yang ada agar pesawat dapat digunakan kembali.

c. Operasional

Keterlambatan ini oleh kondisi operasional yang terdapat pada sebuah Bandar Udara. Seperti Bandar Udara tujuan tidak dapat digunakan untuk kegiatan operasional pesawat udara. Lingkungan menuju Bandar Udara atau fasilitas (apron, runway, taxiway,) yang dimiliki bandara dalam kondisi terganggu, misal banjir, retak atau terjadi kebakaran. Terjadi antrian pesawat udara yang akan melakukan lepas landas, mendarat atau alokasi waktu keberangkatan di Bandar Udara dan keterlambatan pengisian bahan bakar pesawat udara sehingga mengalami keterlambatan dalam keberangkatan dan kedatangan yang kemudian menyebabkan keterlambatan over ground time pada proses keberangkatan dan kedatangan pada Bandar Udara yang dituju berikutnya. Biasanya petugas dari airline akan memberitahukan informasi mengenai keterlambatan pesawat kepada petugas Bandar Udara yang bersangkutan, seperti petugas informasi Bandar Udara.