

EVALUASI PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA MASA LEBARAN TAHUN 2009 DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDIN MAKASAR

Oleh:
Dina Yuliana, SSI, MT
Endang Dwi Agustini, S.Sos

Abstrac

The number of passenger air transport movements during Lebaran 2009 in Sultan Hasanuddin International Airport Makassar reached 126,907 passengers, or up 126.91% from the previous year. Institutions associated with the implementation of transport Lebaran is Adbandara, PT. Angkasa Pura I (Persero), Police, TNI-AU, Public Health, Security and Scout. Problems in implementation include the supervision of the airlines to travel agents about searching Seat is very weak, resulting in user satisfaction lack of air transport services with information assurance seats, the plane delays still occur either because of technical and operational factors, waiting lists, Check in Counter.

Keywords: air transport, Lebaran, airlines, airports.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penanganan angkutan lebaran dituntut adanya persiapan pelayanan transportasi yang terpadu agar prasarana dan sarana yang ada dapat secara optimal dimanfaatkan bagi para pengguna jasa. Selama ini jumlah masyarakat (pengguna jasa) angkutan udara di Indonesia yang melakukan perjalanan mudik lebaran yang berangkat pada tahun 2004 (1425 H) sebanyak 1.359.143 orang, tahun 2005 (1426 H) mengalami penurunan menjadi 1.211.787 orang (11,58%), tahun 2006 (1427 H) sebanyak 1.492.549 orang, tahun 2007 sebanyak 1.724.343 orang dan pada tahun 2008 penumpang yang terangkut sebanyak 1.417.655 orang atau turun sebesar 17,79%.

Tren pergerakan penumpang dan pesawat udara selama lebaran tahun 2007 di Bandara Sultan Hasanudin Makasar menunjukkan rata-rata peningkatan 8% untuk pergerakan pesawat dan 9% untuk pergerakan penumpang. Hasil pengamatan mulai dari H-7 s/d H1, lonjakan tampak terjadi pada H-3 dimana untuk penumpang kedatangan mencapai 6.629 orang dan keberangkatan mencapai 8.803 orang dengan 75 pesawat yang datang dan 76 pesawat yang berangkat. Sedangkan hasil pengamatan mulai dari H-2 s/d H-7, lonjakan terjadi pada H+7 dimana untuk penumpang kedatangan mencapai 7.639 orang dan keberangkatan pada H+9 mencapai 11.129 orang dengan 74 pesawat yang datang pada H+7 dan 76 pesawat yang berangkat pada H+7. Hal tersebut terjadi karena lebaran tahun

ini jatuh pada akhir minggu sedangkan hari libur bersama yang ditetapkan oleh pemerintah hanya 3 hari, kemungkinan banyak penumpang yang menggunakan jatah cuti tahunan mereka pada saat yang bersamaan. Sementara itu arus lonjakan cargo pada angkutan lebaran tahun 2007 mencapai 33.837 kgs untuk "incoming cargo" terjadi pada H-3 dan "outgoing cargo" mencapai 18.567 kgs yang terjadi pada H-6.

Perencanaan yang matang secara terpadu dengan instansi terkait dalam aspek pelayanan dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan angkutan lebaran setiap tahun, Menteri Perhubungan membentuk Tim Koordinasi Penyelenggara Angkutan Lebaran sebagai salah satu media untuk mengkoordinasikan berbagai persiapan dari berbagai instansi terkait. Disamping itu ditetapkan pula berbagai kebijaksanaan operasional dan konsep umum penyelenggaraan angkutan lebaran, antara lain dengan memberi prioritas utama pada aspek keselamatan, upaya peningkatan kualitas pada masyarakat serta peningkatan penertiban, pengaturan, pengamanan dan pengawasan.

B. Maksud dan Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandara kepada penumpang angkutan udara pada masa lebaran. Maksud kajian adalah sebagai bahan masukan bagi penyelenggara Bandar udara untuk penyelenggaraan angkutan udara masa lebaran tahun 2010.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian antara lain meliputi sebagai berikut:

1. Pengumpulan data angkutan udara penumpang pada masa lebaran tahun 2006 sampai dengan tahun 2009;
2. Identifikasi dan analisis permasalahan penyelenggaraan angkutan udara lebaran khususnya angkutan penumpang;
3. Evaluasi dan analisis tingkat pelayanan angkutan udara selama masa lebaran tahun 2009;
4. Masukan bagi kebijakan dalam upaya meningkatkan pelayanan angkutan udara pada masa lebaran

METODE KAJIAN

A. Sifat Kajian

Kajian ini menggunakan metode kajian kualitatif deskriptif. Kajian ini bersifat deskriptif yaitu pelaporan observasi terhadap fenomena di lapangan atau sosial. Kajian kualitatif (termasuk kajian historis dan deskriptif) adalah kajian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau komputer. Dalam kajian kualitatif informasi yang dikumpulkan dan diolah harus tetap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat peneliti sendiri. Kajian kualitatif banyak diterapkan dalam kajian historis atau deskriptif.

B. Tempat dan Waktu Kajian

Kajian ini dilaksanakan di Bandara Sultan Hasanudin Makasar. Survei dilakukan pada bulan September tahun 2009.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.
2. Data Sekunder merupakan data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel

atau diagram-diagram. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan (Umar, 1999:99-100).

D. Cara Pengumpulan Data

Dalam kajian ini digunakan teknik pengumpulan data pengamatan/observasi, wawancara dan studi pustaka. Ketiga metode/teknik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1. Observasi Langsung** adalah pengamatan yang sistematis tentang kejadian dan tingkah laku dalam *setting* sosial yang dipilih untuk diteliti. Melalui teknik ini, data yang dibutuhkan, terutama mengenai gambaran umum dari objek yang diamati, didokumentasikan dan digunakan sebagai bahan untuk melakukan wawancara.
- 2. Wawancara**
Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan suatu tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk mendapat berbagai informasi menyangkut masalah yang diajukan dalam kajian. Adapun sumber informan dalam kajian ini adalah Kepala Adbandara Bandara Sultan Hasanudin Makasar, Station Manajer perusahaan penerbangan yang berada di bandara survey dan General Manager PT. API Cabang Bandara Sultan Hasanudin Makasar.
- 3. Studi Kepustakaan**
Rujukan konseptual dan teoritis bagi keseluruhan proses studi, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, dan analisis data, diharapkan diperoleh melalui studi kepustakaan, agar kesahihan hasil studi dapat dipertanggung-jawabkan.

HASIL ANÁLISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bandara Sultan Hasanuddin Makasar

Bandara Sultan Hasanuddin dinyatakan sebagai bandar udara internasional sejak 30 Oktober 1994 dengan keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 61/1994. Pada 28 Maret 1995 bandara itu mulai melayani penerbangan internasional perdana dengan penerbangan Malaysian Airlines System langsung dari Kuala Lumpur.

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin berjarak 22 km dari Kota Makassar yang luasnya 52 ribu m persegi dengan kapasitas penumpang 7 juta hingga 8 juta per tahun. Bandara baru ini memiliki *appron* seluas 78.800 m persegi dengan 33 *parking stand* untuk pesawat berbagai ukuran seperti Cassa, seri Boeing 737, seri Airbus 330 hingga Jumbo Jet seri Boeing 747. Sebagai bandara untuk transit dengan kesibukan cukup tinggi, interior dilengkapi dengan 60 *concession stand* dan *hotspot* (wifi) pada ruang keberangkatan. Sistem *check-in* sudah *multi users* sehingga tidak lagi memunculkan antrean panjang. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin merupakan gerbang penghubung menuju kota-kota lain di Indonesia Timur dengan pertumbuhan penumpang rata-rata per tahun 15-30%

B. Jumlah Operator Penerbangan

Jumlah operator penerbangan yang beroperasi di bandara Sultan Hasanuddin Makassar sampai dengan Agustus 2009 adalah 9 Airline Berjadwal dan 3 Airline Tidak Berjadwal dan mampu memberangkatkan ±9.899 penumpang perhari. Saat ini jumlah penumpang yang berangkat perhari rata-rata sebanyak ±8.532 atau ±81% dari kapasitas seat perhari.

Operator penerbangan yang beroperasi pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yaitu Lion Air, Merpati Nusantara, Garuda Indonesia, Batavia Air, Sriwijaya Air, Wings Air, Air Asia, Citilink, Garuda, Express Air maskapai penerbangan yang melayani rute komersial, sedangkan tiga operator penerbangan lainnya yaitu Airfast, Pelita Air Service dan Sabang Merauke Air melayani angkutan udara secara *charter* atau non komersial.

C. Jumlah Penumpang Pada Masa Lebaran

Jumlah penumpang selama pelaksanaan angkutan lebaran mulai H-7 sampai dengan H+7 di Bandara Sultan Hasanuddin – Makassar dari tahun 2006 – 2009 tampak pada Tabel 1.

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir pertumbuhan angkutan udara lebaran pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2009 sejak H-7 sampai dengan H+7 secara total mengalami kenaikan, baik jumlah pergerakan pesawat maupun penumpang. Namun pada tahun 2008 terjadi penurunan pertumbuhan dibandingkan tahun sebelumnya. Adanya penurunan tersebut terjadi sebagai konsekuensi ditutupnya maskapai penerbangan Adam Air pada bulan April 2008, akan tetapi diimbangi dengan penambahan pesawat udara dari dua maskapai seperti Lion Air type B-737 900 ER dan Indonesia Air Asia pada pertengahan sampai akhir tahun 2008. Penurunan tersebut dikarenakan antara lain harga minyak dunia yang hampir menyentuh level US \$ 150 per barel pada tahun 2008 telah menyulut kenaikan tarif *low cost* sehingga menurunkan pemakaian pesawat udara yang sebelumnya cenderung tinggi dalam dunia transportasi udara di Indonesia. Namun akibat resesi global dimana permintaan dunia turun, harga minyak pun turun tajam sampai akhir tahun 2008 sehingga mendorong kembali pergerakan pesawat dan penumpang. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai pintu gerbang kawasan timur Indonesia merupakan kontributor terbesar dari seluruh pergerakan pesawat dan penumpang yang menuju bandar udara di kawasan timur Indonesia harus transit menuju bandar udara tersebut.

**Tabel 1. Jumlah Penumpang Pada Masa Lebaran
Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

	Jumlah Penumpang H – 7 s.d H+1				Perubahan 2008 - 2009
	2006	2007	2008	2009	
H-7	9.943	13.654	3.947	5.011	26,96%
H-6	10.538	13.355	10.501	6.556	-37,57%
H-5	12.097	12.533	7.867	5.924	-24,70%
H-4	11.856	13.157	8.030	9.076	13,03%
H-3	13.959	15.432	6.893	6.847	-0,67%
H-2	12.761	12.812	5.619	9.937	76,85%
H-1	9.494	13.618	4.341	8.102	86,64%
H1	5.860	8.134	4.341	12.012	176,71%
H2	6.786	7.249	3.434	5.059	47,32%
H+1	8.731	8.396	5.123	4.187	-18,27%
H+2	9.895	12.335	5.844	7.284	24,64%

	Jumlah Penumpang H - 7 s.d H+1				Perubahan 2008 - 2009
	2006	2007	2008	2009	
H+3	12.705	12.866	7.869	8.963	13,90%
H+4	13.590	13.306	6.468	9.644	49,10%
H+5	12.961	13.452	7.446	10.518	41,26%
H+6	13.286	13.920	7.351	8.496	15,58%
H+7	13.563	18.073	7.155	9.291	29,85%
Total	178.025	202.292	102.229	126.907	126,91%
Rata-Rata	11.127	12.643	6.389	7.932	24,14%

Sumber: Data Diolah Pusat Litbang Perhubungan Udara Tahun 2009

D. POSKO Lebaran Tahun 2009

Petugas yang bertugas di posko lebaran tahun 2009 Bandara Sultan Hasanuddin Makassar:

1. PT (Persero) Angkasa Pura I sebagai penyelenggara.
2. Adbandara sebagai pengawas.
3. Kepolisian, bertanggung jawab apabila terjadi pelanggaran di bandara yang berupa tindak pidana.
4. TNI AU, berkoordinasi dengan petugas yang lain untuk menjaga ketertiban dan keamanan arus mudik dan arus balik Lebaran.
5. Security, bertanggung jawab apabila terjadi pelanggaran di bandara, namun hanya untuk pelanggaran yang bersifat ringan atau kecil.
6. Kesehatan, mendirikan posko khusus untuk membantu melayani kesehatan penumpang, baik penumpang yang akan berangkat maupun yang telah tiba. Kebanyakan yang datang ke posko adalah para penumpang yang mengalami kelelahan dan menderita sakit ringan, seperti flu dan batuk. Posko kesehatan terakhir dibuka pada hari pertama Lebaran, yaitu pada tanggal 20 September 2009.
7. Pramuka, membantu kelancaran arus mudik dan balik lebaran, diantaranya membantu dalam pemeriksaan tiket dan membantu membawakan barang para calon penumpang. Setiap hari petugas pramuka *stand-by* di bandara mulai jam 08.00 s.d. 15.30 WITA.

Petugas keamanan bandara yang disiagakan melalui penambahan 24 orang tiap shiftnya untuk membantu posko lebaran tahun ini dengan melibatkan personil sejumlah:

1. PT Angkasa Pura I (Persero) sebanyak 32 personil
2. Administrator Bandara (ADBANDARA) sebanyak 4 personil
3. Polisi Bandara sebanyak 4 personil
4. TNI-AU sebanyak 4 personil
5. KKP sebanyak 4 personil
6. Airline sebanyak 4 personil (gabungan)

Jumlah personil diatas belum termasuk anggota TNI-AU dan kepolisian yang ditugaskan untuk menjaga keamanan dan ketertiban bandara.

E. Pengumpulan dan Pengolahan data Primer

Data primer dalam Evaluasi Angkutan Lebaran Tahun 2009 merupakan hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada Penyelenggara Bandar Udara, Administrator Bandara dan perusahaan penerbangan. Hasil data primer yang telah dihimpun selama melakukan survey lapangan sebagai berikut:

1. Administrator Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makasar

Sistem koordinasi yang dilakukan oleh adbandara terhadap pihak lain dalam pelaksanaan angkutan lebaran dengan melakukan rapat koordinasi dan membentuk posko terpadu dalam melayani angkutan lebaran tahun 2009 yang bekerja mulai H - 7 sampai dengan H + 7. Posko terpadu berada di bandar udara dan mempunyai hubungan dengan Departemen Perhubungan dan Dinas Perhubungan.

Lembaga yang terkait dengan pelaksanaan angkutan lebaran yaitu Adbandara, PT. Angkasa Pura I (Persero), Kepolisian, TNI-AU, KKP dan *Airlines* melalui posko terpadu di Bandara Intemasional Sultan Hasanuddin Makassar. Bentuk koordinasi yang dilakukan untuk mengatasi keamanan dan keselamatan penerbangan mengacu pada Airport Security Program Bandara Hasanuddin Makasar di mana terdapat fungsi dan tanggung jawab berdasarkan kondisi (hijau, kuning dan merah).

Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan koordinasi posko lebaran hampir tidak ada, pengguna jasa bandar yang memanfaatkan posko lebaran sebagai tempat informasi dan lain-lain.

Tindakan yang dilakukan dalam monitoring tarif penerbangan pada masa lebaran untuk keberangkatan dari Makasar ticketing dipantau secara langsung dan menanyakan kepada pengguna jasa. Tindakan terhadap pencaloan tiket pesawat masa lebaran dengan menangkap dan menyerahkan kepada polisi untuk ditindak.

2. Penyelenggara Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makasar

Peranan PT. AP I pada posko terpadu lebaran tahun 2009 sesuai dengan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor AU/5446/DAU.1165/09 tanggal 5 Agustus 2009 perihal monitoring lebaran terpadu tahun 2009-1430H dan keputusan General Manajer PT. AP I Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makasar No. SKEP.22/HK.01.02/2009/GMD tentang pembentukan Satgas Posko Monitoring Angkutan Lebaran Terpadu Tahun 2009 di Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makasar. Tugas pokok pelayanan operasi lalu lintas penerbangan, pelayann operasi bandara, pelayann pengguna jasa bandar, pelayann umum dan penyiapan serta pelaporan data atau informasi.

Fasilitas yang dipersiapkan di bandara pada masa lebaran antara lain fasilitas keamanan dan keselamatan, fasilitas transportasi dan parkir, fasilitas kenyamanan penumpang, fasilitas perijinan dan fasilitas kesehatan dan dokter jaga.

Fasilitas yang memerlukan penambahan untuk antisipasi lonjakan penumpang pada masa lebaran tahun ini masih belum diperlukan karena Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makasar merupakan bandara baru sehingga masih dapat mengatasi lonjakan penumpang angkutan udara pada masa lebaran tahun 2009 (mampu mengatasi lonjakan sampai 15%). Perkiraan prosentase kenaikan penumpang pada masa lebaran 2009 yaitu kurang lebih 5% dari tahun sebelumnya.

Penambahan jam operasi bandara dan peningkatan persyaratan keamanan penerbangan terkait dengan penambahan jam operasi. Dilakukan penambahan jam operasi sesuai dengan permintaan *airlines*. Pemenuhan persyaratan keselamatan dengan bandara

buka 24 jam, penambahan personil untuk pelayanan, penambahan untuk monitoring penumpang datang dan berangkat dan pembuatan laporan kepada Dephub.

Tindakan yang dilakukan dalam peningkatan keamanan dan keselamatan di bandara pada masa lebaran. Setiap bandara mempunyai SOP tentang pelaksanaan keamanan dan keselamatan dengan pihak terkait jadi tidak ada kesulitan bandara untuk menghubungi pihak terkait yang menyangkut kriminal dan pelayanan terhadap pengguna jasa. Tindakan yang dilakukan akibat kurangnya kapasitas angkutan udara pada masa lebaran memberikan masukan untuk penambahan *extra flight* dan pengadakan kerjasama agar dilapangan terkendali.

Penerapan sistem informasi manajemen dalam menghadapi lebaran melalui informasi terpadu dengan unit terkait, membuat laporan penumpang datang dan berangkat ke perhubungan daerah maupun Departemen Perhubungan.

Tindakan yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan sisi darat yaitu mengoptimalkan fasilitas troli, mengoptimalkan kinerja petugas *cleaning service* untuk kebersihan ruangan dan toilet baik *public area*, *RPA*, *NPA* dan membentuk piket jaga agar setiap peralatan dapat berjalan lancar.

Kendala-kendala yang dihadapi yaitu banyaknya penumpang sangat berpengaruh pada kebersihan sehingga perlu kesadaran membuang sampah pada tempatnya di dalam dan diluar terminal kurang, pengawasan dari pihak *airlines* terhadap *travel agent* tentang *searching seat* sangat lemah, sehingga terjadi ketidak puasan pengguna jasa angkutan udara dengan informasi kepastian tempat duduk.

3. Perusahaan Penerbangan

Jumlah rute dan frekuensi penerbangan pada masa lebaran pada masing masing perusahaan penerbangan sebagai berikut:

**Tabel 2. Rute Penerbangan Airlines
Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

No	Maskapai Penerbangan	Rute yang diterbangi	Frekuensi	Pesawat
1	Garuda Indonesia	1. CGK / Cengkareng 2. DPS/ Denpasar 3. MDC/ Manado 4. KDI/ Kendari 5. BIK/DJJ /	5x 1x 1x 1x 1x	AB332, B737
2	Merpati	1. CGK/ Cengkareng 2. SUB/ Surabaya 3. JOG/ Yogyakarta 4. BPN/SOQ/ Balikpapan 5. PLW/LVW/ Palu 6. KDI/BIK/DJJ/ Kendari	2x 3x 1x 1x 1x 1x	B-732, B-737, B-734, F-100
3	Lion Air	1. JKT/ Cengkareng 2. SUB/ Surabaya 3. MDC/ Manado 4. GTO/ Gorontalo 5. PLW/ Palu 6. KDI/ Kendari	8x 3x 2x 1x 2x 2x	MO-80, MO-91, B- 73series, B-739 ER

No	Maskapai Penerbangan	Rute yang diterbangi	Frekuensi	Pesawat
		7. AMQ/ Ambon 8. DPS/ Denpasar 9. DJJ/ Kendari	1x 1x 1x	
4	Batavia	1. CGK/ Cengkareng 2. SUB/ Surabaya 3. BPN/ Balikpapan 4. LUW/ 5. GTO/ Gorontalo 6. SOQ/ 7. MKW 8. DJJ/ Kendari 9. KDI/ Kendari	4x 2x 1x 1x 1x 1x 1x 1x 1x	B-737 200, B-737 300, B-737 400, A-319
5	Sriwijaya	1. Jakarta 2. Surabaya 3. Palu 4. Ambon 5. Kendari 6. Gorontalo 7. Balikpapan	2x 2x 1x 1x 1x 1x 1x	B-737 S-200 B-737 S-300
6	Citilink	SUB/ Surabaya	2x	B-737 400, B-737 300

Sumber: Perusahaan Penerbangan di Bandara Sultan Hasanudin Makasar, 2009

Beberapa airline kebanyakan tidak melakukan penambahan frekuensi penerbangan, namun ada dua perusahaan penerbangan yang melakukan penambahan frekuensi penerbangan yaitu Sriwijaya Airlines dan Lion Air, tergantung persiapan A/C oleh *airline*, di Sriwijaya UPG *extra flight* 1x ke Surabaya. Hampir semua airlines mengalami hambatan dalam *safety* dan *security*. *Safety* masih banyak calon penumpang yang membawa barang bawaan yang termasuk dalam *dangerous good*. Namun demikian, untuk saat ini hambatan yang dialami *airline* sudah mulai terpenuhi dengan kondisi bandara yang besar.

Cara mengatasi *over booking/waiting list* pada satu rute tertentu, Garuda Indonesia cara mengatasi dengan *Base on GA SOP*, Merpati melalui *Endorse*, Lion Air melalui *endorse, re-route* dengan penerbangan berikutnya sedang Citilink dengan *endorse*. Semua reservasi Batavia Air melalui sistem jadi kemungkinan untuk *overbooking* sangat kecil sekali, walaupun akan terjadi *overbooking* akan dipindahkan ke *airlines* lain yang masih bisa, atau dipindahkan ke hari selanjutnya. Sampai saat ini Sriwijaya tidak pernah terjadi *overbooking*, pembukuan sesuai dengan kapasitas pesawat.

Dalam menjamin kelancaran keberangkatan penumpang masih perlu adanya penambahan "*check in counter*" dengan kondisi bandara baru, *counter* sebenarnya masih mencukupi namun dengan penambahan *counter* diharapkan dapat mengantisipasi antrian. Namun demikian semua perusahaan penerbangan tidak memberlakukan sistem reservasi

dan *check in counter* terpadu dengan perusahaan lain karena masing-masing perusahaan memiliki sistem yang berbeda (rahasia).

Kebijakan manajemen perusahaan dalam mengantisipasi *delay* pesawat pada masa lebaran dan penerapannya di lapangan. Operator Garuda Indonesia melakukan *Base on GA SOP*, Merpati melakukan pergantian pesawat sedangkan Lion Air apabila *Delay* karena faktor internal adalah tugas dan tanggung jawab jurnal operator untuk bertanggung jawab sesuai ketentuan KM 25/2008. Batavia, untuk *delay* 1-2 jam, akan *men-service* penumpang dengan *snack/hot meals* dan *delay* 2-3 jam lebih, akan memindahkan penumpang ke *airlines* lain. Operator Sriwijaya dalam mengantisipasi *delay*, penumpang diinformasikan secepatnya dan diberikan *service* sesuai SOP *airline* masing-masing.

Hambatan-hambatan yang sering dialami oleh perusahaan angkutan udara pada masa lebaran sebagai berikut:

Tabel 3. Hambatan yang Dialami Perusahaan Angkutan Udara Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

No	Maskapai Penerbangan	Hambatan
1.	Garuda Indonesia	a. <i>Delay</i> pesawat: <i>Base on GA SOP</i> b. <i>Waiting List</i> : <i>Base on GA SOP</i> c. <i>Check in Counter</i> :
2.	Merpati	a. <i>Delay</i> pesawat: Informasi ke <i>pax</i> dan koordinasi dengan jajaran terkait. b. <i>Waiting List</i> : c. <i>Check in Counter</i> :
3.	Lion Air	a. <i>Delay</i> pesawat: banyak faktor yang menyebabkan pesawat <i>delay</i> , cara mengatasinya tergantung faktor apa penyebabnya. b. <i>Waiting List</i> : Tidak mengikat, apabila ada <i>seat</i> silahkan naik, namun kalau penuh tidak menjadi beban. c. <i>Check in Counter</i> : Jika bermasalah dengan <i>system check-in on line</i> , maka diambil kebijakan manual, sedangkan Infrastruktur sudah memadai
4.	Batavia	a. <i>Delay</i> pesawat: Yang pasti <i>pax</i> akan <i>complain</i> karena keberangkatan tidak sesuai dengan jadwal, cara mengatasinya dengan <i>men-service pax</i> sesuai dengan aturan yang ada. b. <i>Waiting List</i> : Sistem Batavia Air tidak mengenal <i>waiting list</i> , jadi reservasi disesuaikan dengan kondisi <i>seat</i> yang ada (<i>available</i>). c. <i>Check in Counter</i> : Untuk sementara ini masih dalam kondisi yang bisa diatasi.
5.	Sriwijaya	a. <i>Delay</i> pesawat:

		<p>penumpang diinformasikan dengan cepat dan diberikan service on the ground (SOG) sesuai prosedur dari sriwijaya.</p> <p>b. Waiting List: dibuatkan check list stand-by dan diutamakan dari airline lain dan relasi bandara.</p> <p>c. Check in Counter: saat ini terpenuhi kebutuhan counter 1 flight menggunakan 2 counter.</p>
--	--	--

F. Pembahasan

Mengantisipasi lonjakan penumpang pada masa lebaran khususnya pada terminal bandar udara baik domestik maupun internasional, pihak penyelenggara berkoordinasi dengan pihak Departemen Perhubungan c.q. Administrator Bandar Udara, Dinas Perhubungan Daerah, serta pihak Polri dan TNI untuk dapat melancarkan, menertibkan, mengamankan, serta menjaga keselamatan penerbangan. Sehubungan dengan lonjakan penumpang tersebut, tentunya dilakukan penambahan personil (SDM) dalam kegiatan pelayanan angkutan udara pada masa lebaran agar dapat berjalan lancar dan aman yang dilaksanakan di lobi keberangkatan domestik.

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin telah dilakukan sistem keamanan yang dilaksanakan selama 24 jam dengan tugas *shift* bergantian, dimana tugasnya untuk menjaga keamanan, kelancaran kegiatan angkutan udara lebaran, seperti mencegah adanya calo tiket, porter liar dan taxi liar, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan keamanan bandar udara.

Dari koordinasi unit-unit terkait tersebut dalam melaksanakan kegiatan angkutan udara pada masa lebaran telah dilakukan pengawasan dan pengendalian di bidang keamanan, keselamatan, dan kelancaran penerbangan, serta ketertiban bandar udara oleh satuan kerja yaitu administrator bandara udara yang merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Bandar Udara yang berkedudukan di bandar udara sesuai peraturan yang berlaku (KM 79 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrasi Bandar Udara.).

Sehubungan dengan lonjakan penumpang pada masa lebaran di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dilakukan penambahan jam operasi pesawat dengan melakukan penambahan *extra flight*, penambahan jam operasi yang juga diikuti dengan penambahan personil untuk pelayanan monitoring penumpang datang dan berangkat, serta membuat laporan kepada pihak Departemen Perhubungan yang akan diserahkan pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara c.q. Direktorat Angkutan Udara.

Pihak perusahaan angkutan udara (operator) dalam upaya meningkatkan keselamatan penerbangan sudah melakukan koordinasi dengan pihak yang terkait untuk keamanan dan keselamatan penerbangan dengan melakukan pengawasan terhadap penerimaan bagasi, melakukan cek armada. dan peningkatan *operational control maintenance*. Hal tersebut di atas dilakukan berdasarkan/mengacu pada *aviation security* dan CASR serta peningkatan pengawasan dan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang.

Mengantisipasi angkutan udara masa lebaran sejak H-7 sampai dengan H+7 yang terjadi pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, maskapai penerbangan

seperti Lion Air terus melakukan penambahan ataupun penggantian terhadap armadanya, yaitu pesawat Boeing yang terbaru B-737 seri 900 ER menjadi pilihan bagi Lion Air untuk melakukan penambahan rute dan peningkatan frekuensi penerbangan. Total pergerakan pesawat udara mengalami kenaikan, terutama pergerakan pesawat domestik, selain itu pergerakan pesawat transit juga mendominasi di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dalam upaya penanganan *extra flight* ditempuh dengan cara memfasilitasi perusahaan penerbangan yang siap menambah armada serta berkoordinasi dengan pihak pengelola bandar udara, perijinan *extra flight* tersebut disetujui dari Direktorat Angkutan Udara untuk melakukan pendekatan persuasif agar pihak bandar udara dapat mengoreksi jumlah dan rute serta frekuensi yang diajukan.

Hambatan dan permasalahan pelaksanaan persiapan penyelenggaraan pelayanan angkutan udara lebaran masih terjadi adanya *overbooking* dari agen sehingga terjadi fenomena tiket habis tetapi pada kenyataannya masih ada tempat duduk yang kosong. Hal ini perlu dikenakan sanksi terhadap agen-agen tiket yang melakukan kecurangan, terutama untuk rute-rute padat, seperti Makassar – Jakarta, dan Makassar – Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan angkutan udara masa lebaran tahun 2009 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah pergerakan penumpang angkutan udara masa lebaran tahun 2009 mencapai 126.907 penumpang atau naik 126,91% dari tahun sebelumnya.
2. Lembaga yang terkait dengan pelaksanaan angkutan lebaran yaitu Adbandara, PT. Angkasa Pura I (Persero), Kepolisian, TNI-AU, KKP dan *Airlines* melalui posko terpadu.
3. Peningkatan pelayanan sisi darat dengan mengoptimalkan fasilitas troli, mengoptimalkan kinerja petugas *cleaning service* untuk kebersihan ruangan dan toilet baik *public area*, *RPA*, *NPA* dan membentuk piket jaga agar setiap peralatan dapat berjalan lancar.
4. Cara mengatasi *over booking/waiting list* pada satu rute tertentu, Garuda Indonesia cara mengatasi dengan *Base on GA SOP*, Merpati melalui *Endorse*, Lion Air melalui *endorse, re-route* dengan penerbangan berikutnya, Citilink dengan *endorse*, Batavia melalui pemindahan ke *airlines* lain atau dipindahkan ke hari selanjutnya, sedangkan Sriwijaya tidak pernah terjadi *overbooking*, pembukuan sesuai dengan kapasitas
5. Permasalahan yang timbul yaitu pengawasan dari pihak *airlines* terhadap *travel agent* tentang *searching seat* sangat lemah, sehingga terjadi ketidakpuasan pengguna jasa angkutan udara dengan informasi kepastian tempat duduk, delay pesawat masih terjadi baik karena faktor teknis maupun operasional, *waiting list*, *Check in Counter*:

B. Saran

Saran untuk perbaikan penyelenggaraan angkutan udara masa lebaran tahun 2010 yaitu masih perlu ditingkatkannya koordinasi antara penyelenggara bandara dan

perusahaan penerbangan dalam persiapan penyelenggaraan pelayanan angkutan lebaran dan sebaiknya pihak penyelenggara bandara dapat bertindak lebih tanggap dan arif dengan memberikan informasi yang jelas kepada penumpang dan calon penumpang tentang keterlambatan kedatangan ataupun keberangkatan pesawat.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Perhubungan, 2008, *UU 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, Jakarta.

Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, 2008, *Modul Dilat Fungsional Peneliti Tingkat Pertama (Bidang IPS)*, LIPI, Jakarta.

PT. AP 1, 2008, Laporan Pelaksanaan Monitoring Angkutan Lebaran Tahun 2008 (1429 H), Kantor Pusat PT. AP I, Jakarta.

Pusat Libang Perhubungan Udara, 2008, Laporan Angkutan Lebaran Tahun 2008 (1429 H), Jakarta.

