

**PROSEDUR PENGAWASAN TARIF ANGKUTAN UDARA KELAS  
EKONOMI DALAM NEGERI OLEH KANTOR OTORITAS  
BANDAR UDARA WILAYAH IV PADA WILAYAH KERJA  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**Sang Ayu Ketut Reqita Wulandari**

**NIM 2115713044**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PROSEDUR PENGAWASAN TARIF ANGKUTAN UDARA KELAS  
EKONOMI DALAM NEGERI OLEH KANTOR OTORITAS  
BANDAR UDARA WILAYAH IV PADA WILAYAH KERJA  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**Sang Ayu Ketut Reqita Wulandari**

**NIM 2115713044**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sang Ayu Ketut Reqita Wulandari  
NIM : 2115713044  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**"Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Pada Wilayah Kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai".**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,

  
Ketut Reqita Wulandari  
2115713044


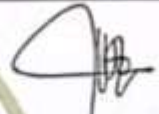
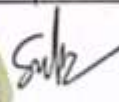


**PROSEDUR PENGAWASAN TARIF ANGKUTAN UDARA KELAS EKONOMI  
DALAM NEGERI OLEH KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV  
PADA WILAYAH KERJA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Sang Ayu Ketut Requita Wulandari  
NIM: 2115713044


Badung, 19 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  <u>I Made Sarijana, SE.,MM</u> NIP. 196012311988111001	
Dosen Penguji 1,  <u>Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt., M.Si</u> NIP. 0001039502	
Dosen Penguji 2,  <u>Wayan Suryathi, SE.,M.M.</u> NIP. 19651017199112001	


Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



I Wayan Sukarta, SE. M.Aqb  
NIP. 196005191989101001



Ni Putu Rita Sintadevi S.Tr.,Akt., M.Acc  
NIP. 0004069501

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E.,MBA.,Ph.D  
NIP. 196409291990032000

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Pada Wilayah Kerja Bandara I Gusti Ngurah Rai”** tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagaimana untuk memenuhi salah satu syarat untuk dapat memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Usaha maksimal telah dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik

Negeri Bali yang telah telah membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini

4. Bapak I Wayan Sukarta, SE. M.Agb. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan kontribusi berupa bimbingan, dukungan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc. selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingannya selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Rossi Danny Sakti, S.Kom., M.Sc. selaku Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini serta memberikan masukan dan saran selama penulis melakukan penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.
8. Seluruh pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

9. Orang tua, keluarga dan teman terdekat yang telah memberikan doa, dukungan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta dapat menjadi sumber referensi untuk penulisan tugas akhir selanjutnya.



Badung , 12 Juli 2024



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI EKSPERIMEN  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi Penelitian .....	8
2. Objek Penelitian .....	8
3. Data Penelitian.....	8
a. Jenis Data .....	8
b. Sumber Data.....	9
c. Teknik Pengumpulan Data.....	10
4. Metode Analisis Data.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Manajemen.....	12



1. Pengertian Manajemen .....	12
2. Fungsi-fungsi Manajemen .....	13
B. Prosedur .....	17
1. Pengertian Prosedur .....	17
2. Fungsi Prosedur .....	17
C. Flowchart .....	18
1. Pengertian <i>Flowchart</i> .....	18
2. Simbol Flowchart .....	19
D. Tiket Penerbangan .....	20
1. Pengertian Tiket Penerbangan .....	20
2. Jenis-Jenis Tiket Penerbangan .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	26
B. Bidang Usaha .....	29
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	41
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. SIMPULAN .....	61
B. SARAN .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Simbol simbol flowchart .....	19
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV .....	32
Gambar 4.1	Flowchart Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran 2 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Perintah Tugas
- Lampiran 7 : *Standard Operating Procedure (SOP)*
- Lampiran 8 : Instrumen Pengawasan
- Lampiran 9 : Form Laporan Pengawasan
- Lampiran 10 : Surat Pemberitahuan Pengawasan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan industri di bidang transportasi mengalami perkembangan yang sangat pesat, tidak terkecuali di Indonesia. Mobilitas yang tinggi menjadikan transportasi sebagai kebutuhan untuk memudahkan masyarakat berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi didefinisikan sebagai sarana yang digunakan untuk mengangkut manusia atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan alat bantu kendaraan baik umum maupun pribadi dengan menggunakan mesin atau tidak menggunakan mesin. Transportasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) moda utama yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Masing-masing transportasi memiliki kelebihan tersendiri yang mempengaruhi pilihan masyarakat dalam menggunakannya. Transportasi darat mudah diakses dan fleksibel dalam hal rute dan tujuan tetapi transportasi ini terbatas oleh kondisi

infrastruktur yang dapat mengalami kemacetan, terutama di daerah perkotaan. Transportasi laut dapat mengangkut barang dengan kapasitas yang besar, menghubungkan pulau-pulau yang terpisah, serta mampu berlayar di perairan yang tidak bisa dijangkau oleh transportasi darat. Akan tetapi transportasi laut membutuhkan waktu yang relatif lama untuk sampai tujuan dibandingkan dengan transportasi udara. Transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang jauh dengan waktu yang singkat sehingga transportasi ini menjadi pilihan utama masyarakat untuk perjalanan jarak jauh agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan.

Berdasarkan data dari Data Indonesia (2023) penggunaan jasa transportasi udara di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, jumlah penumpang pesawat mencapai sekitar 30,2 juta orang. Pada tahun 2022, angka ini melonjak tajam sebesar 84,96% menjadi 55,85 juta penumpang. Pada tahun 2023 jumlah penumpang pesawat naik sekitar 20,66% menjadi mencapai 57 juta orang. Hal ini mengartikan bahwa, permintaan terhadap tiket pesawat pun setiap tahunnya mengalami perubahan. Perubahan permintaan terhadap tiket dapat disebabkan oleh salah satu faktor yaitu harga. Menurut Solomon (2020) bahwa persepsi konsumen terhadap harga sangat mempengaruhi keputusan pembelian. Jika konsumen merasa harga terlalu tinggi, mereka mungkin mengurangi atau menunda pembelian. Sebaliknya, harga yang dianggap terjangkau atau promosi khusus dapat meningkatkan pembelian. Kenaikan harga dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya kenaikan biaya operasional. Kenaikan biaya operasional, terutama harga bahan bakar,

merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi harga tiket. Menurut Ely dan Schaller (2019) menjelaskan bahwa bahan bakar merupakan salah satu komponen biaya terbesar dalam operasional maskapai penerbangan. Kenaikan harga bahan bakar secara langsung meningkatkan biaya operasional, yang sering kali diteruskan kepada konsumen dalam bentuk harga tiket yang lebih tinggi. Kenaikan harga tiket terhadap biaya operasional yang lebih tinggi dapat menyebabkan perubahan permintaan terhadap tiket.

Pada tahun 2022, industri penerbangan dikagetkan dengan adanya konflik antara Rusia dan Ukraina dimana hal tersebut menjadi tantangan bagi industri penerbangan karena meningkatnya harga minyak dunia menuju level teratas yang berimbas ke tarif tiket pesawat. Gejolak harga acuan minyak dunia mendorong harga avtur melonjak sehingga biaya operasional maskapai membengkak. Terkait hal itu pemerintah mengizinkan maskapai mengenakan tarif tambahan 10% untuk pesawat jet dan 20% untuk pesawat propeler. Dimana kebijakan tersebut diatur oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Perhubungan No KM 68 Tahun 2022 tentang Biaya Tambahan (*surcharge*) Tarif Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang berlaku sejak 18 April 2022.

Pada 4 Agustus 2022, Kementerian Perhubungan mengeluarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 142 Tahun 2022 yang menetapkan besaran biaya tambahan (*surcharge*) karena fluktuasi bahan bakar untuk tarif penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Kebijakan ini mengizinkan maskapai

mengenakan tarif tambahan 15% untuk pesawat jet dan 25% untuk pesawat propeler. Peraturan ini menggantikan KM 68 Tahun 2022 yang sebelumnya mengatur hal serupa.

Pada awal tahun 2023, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan baru yang mengatur perubahan besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) untuk tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Kebijakan ini diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 7 Tahun 2023, yang menggantikan peraturan sebelumnya yaitu KM 142 Tahun 2022. kebijakan ini mengizinkan maskapai mengenakan tarif tambahan 10% untuk pesawat jet dan 25% untuk pesawat propeler. Perubahan harga avtur tersebut dapat mempengaruhi tarif penumpang pelayanan penerbangan. Hal ini karena biaya operasional maskapai penerbangan meningkat ketika harga bahan bakar pesawat naik dan maskapai mungkin perlu menyesuaikan tarif tiket mereka untuk mencakup biaya tambahan tersebut. Tarif tiket pesawat terbang ditentukan oleh masing-masing maskapai. Maskapai dapat membebankan harga yang sama, lebih tinggi, lebih rendah dari pesaingnya namun tetap mengacu pada regulasi yang telah ditetapkan yaitu pada Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2019 tentang Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 20 tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas dan Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga



Berjadwal dalam Negeri.

Pelaku usaha dalam menetapkan tarif angkutan udara tidak hanya memperhatikan peraturan yang terkait penerbangan tetapi juga perlindungan konsumen dan persaingan usaha. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Apabila pelaku usaha menetapkan tarif tiket yang tidak sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah maka hal tersebut merupakan itikad buruk dari pelaku usaha. Penetapan tarif tiket yang tidak sesuai merupakan suatu sikap diskriminasi harga kepada konsumen. Menurut Varian (2020), diskriminasi harga adalah kebijakan yang menetapkan harga berbeda pada jasa yang sama pada konsumen yang berbeda dengan tujuan utama untuk menaikkan jumlah keuntungan optimal. Kebijakan tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen terutama ketika harga yang dikenakan lebih tinggi dari regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan permasalahan perubahan tarif tiket tersebut maka berkaitan erat dengan sistem pengawasan yang dilakukan oleh instansi berwenang di bidang transportasi. Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Tugas pokok Kantor Otoritas Bandar Udara yaitu melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan penerbangan di Bandar udara. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana, kebijakan, dan instruksi

yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengoreksi penyimpangan yang terjadi (Robbins & Coulter, 2020:555). Pengawasan menyangkut kegiatan membandingkan antara hasil nyata yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan. Apabila dalam pelaksanaan pengawasan tarif pesawat terdapat maskapai yang melanggar regulasi tersebut, maka maskapai tersebut akan dikenakan sanksi administrasi. Sanksi ini dapat berupa denda finansial, pembatasan operasional, atau bahkan pencabutan izin terbang, tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, tulisan ini berfokus terhadap penelitian yang berjudul “Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Pada Wilayah Kerja Bandar Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang dijadikan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana prosedur pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV pada wilayah kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian tentunya memiliki suatu tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Pada Wilayah Kerja Bandar Internasional I Gusti Ngurah Rai.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang dapat diperoleh adalah :

##### **1. Bagi Mahasiswa**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan ijazah Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan dan menambah pengetahuan, wawasan serta keterampilan.

##### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

- a. Sebagai tambahan sumber referensi untuk bahan penelitian bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam kegiatan proses belajar mengajar serta dapat memperkaya bahan bacaan di Politeknik Negeri Bali.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dalam memberikan masukan dan acuan terhadap sesuatu hal yang dirasa kurang pada perusahaan serta dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan selanjutnya khususnya dalam prosedur pengawasan tarif tiket angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang berlokasi di Jalan Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta - Badung.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah prosedur pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri yang dilakukan oleh Inspektur Angkutan Udara untuk mengawasi tarif tiket angkutan udara yang telah ditetapkan oleh masing-masing maskapai penerbangan di Wilayah Kerja Kantor Otoritas Wilayah IV, khususnya di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sesuai dengan Peraturan Menteri PM No. 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan Keputusan Menteri KM No. 106 Tahun 2019 yang mengatur tentang Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang telah ditetapkan Oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang dipakai dalam laporan ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:12) mengatakan bahwa “data kualitatif merupakan data yang tidak berupa angka-angka melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan atau informasi-

informasi yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas". Data dalam penelitian ini menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya yang tidak dapat dihitung dan disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif.

## **b. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Sugiyono (2017:193) mengatakan bahwa "data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV secara langsung melalui pimpinan maupun karyawan dimana data yang diperoleh tersebut dapat diolah kembali. Data diperoleh langsung oleh peneliti dari informan secara langsung, baik pertemuan secara tatap muka maupun melalui telepon.

### **2. Data Sekunder**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:193) mengatakan bahwa "data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan berdasarkan yang sudah ada baik itu perusahaan maupun dari sumber buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Menurut Suharsaputra (2018:213) mengatakan bahwa “wawancara merupakan serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang memfokuskan pada permasalahan peneliti yang digunakan sebagai pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara dengan informan. Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Terbang pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. (gambar kegiatan wawancara dapat dilihat pada lampiran 1)

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) “suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yang digunakan adalah kumpulan data berupa dokumen-dokumen untuk memperoleh informasi mengenai Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Pada Wilayah Kerja Bandara I Gusti Ngurah Rai .

#### 4. Metode Analisis Data

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:112) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah pengumpulan data dengan cara menguraikan, menggambarkan dan menjelaskan keterangan-keterangan atau fakta-fakta secara lengkap yang diperoleh dari hasil penelitian yang ada hubungannya dengan pokok masalah.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris "*management*" yang berarti pengelolaan atau tata pelaksanaan. Secara istilah manajemen berarti usaha atau sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Menurut Sarinah dan Mardalena (2017:7) manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya. Menurut Afandi (2018:1) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*). Jadi,

secara umum manajemen merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam sebuah organisasi untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini adalah mencapai tujuan sesuai perencanaan, sedangkan efisien adalah melaksanakan pekerjaan dengan benar, teorganisir, dan selesai sesuai jadwal.

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen menurut Robbins dan Coulter (2018) dalam bukunya *Management* terdiri dari *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating/directing* (pengarahan), *Controlling* (pengawasan).

### a. *Planning* (perencanaan).

*Planning* atau perencanaan adalah kegiatan manajemen yang meliputi penetapan tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana guna mengkoordinasi kegiatan. Sebelum manajer dapat mengorganisasikan, mengarahkan atau mengawasi, mereka harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya dan siapa yang melakukannya”. Jadi perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa.

### b. *Organizing* (pengorganisasian).

*Organizing* atau pengorganisasian adalah tindakan

mengusahakan hubungan-hubungan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Setelah tujuan-tujuan dan rencana-rencana ditetapkan untuk mencapainya, maka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai tujuan tersebut dengan baik.

c. *Actuating/directing* (pengarahan).

Pengarahan atau *actuating* adalah membuat semua organisasi dapat bekerja sama dan bekerja secara baik serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Setelah rencana ditetapkan, begitu pula setelah kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan, maka tindakan berikutnya dari pimpinan adalah menggerakkan atau memberikan arahan untuk segera melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut sehingga apa yang menjadi tujuan benar-benar tercapai.

d. *Controlling* (pengawasan)

Fungsi keempat dari manajemen adalah pengawasan. Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu

melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karenanya agar sistem pengawasan itu benar-benar efektif artinya dapat merealisasi tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera melaporkan adanya penyimpangan-penyimpangan dari rencana. Menurut Sondang (2016:290) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang ditentukan.

Pengawasan dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

#### A. Pengawasan Intern

Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilaksanakan oleh organisasi atau lembaga itu sendiri, yang secara fungsional merupakan tugas pokoknya. Sedangkan dalam instansi-instansi atau lembaga-lembaga biasanya dilakukan oleh kepala bagian atau kepala seksi terhadap kolega-kolega yang ada di bawah pimpinan.

#### B. Pengawasan Ekstern

Pengawasan ekstern adalah pengawasan dari luar yaitu pengawasan yang dilaksanakan lembaga yang independent, serta oleh masyarakat.

Pengawasan dibagi dalam 2 (dua) macam metode yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

- a. Pengawasan langsung yaitu pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang dijalankan. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk inspeksi langsung, *on the spot observation* dan *on the spot report* dapat berupa pemeriksaan administratif atau pemeriksaan fisik di lapangan.
- b. Pengawasan tidak langsung merupakan pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi tempat pelaksanaan pekerjaan atau obyek yang diawasi atau dapat juga diartikan dengan pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh yaitu dari belakang meja. Dokumen yang diperlukan dalam pengawasan tidak langsung antara lain:
  - a. Laporan pelaksanaan pekerjaan baik laporan berkala maupun laporan insidental.
  - b. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).
  - c. Surat-surat pengaduan.
  - d. Berita atau artikel terkait.

## **B. Prosedur**

### **1. Pengertian Prosedur**

Menurut Crisyani yang dikutip oleh Nareshwari (2018:21) prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir. Sedangkan menurut Arini Tathagati (2017:47), yang dimaksud prosedur adalah sebagai berikut:

*Standard Operating Procedure* (SOP) atau lebih sering disebut sebagai “Prosedur”, adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan dalam pedoman. Pada dasarnya, Prosedur merupakan instruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang dengan cara efektif dan efisien untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah yang berisi cara atau metode untuk melaksanakan suatu aktivitas sesuai aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan akhir.

### **2. Fungsi Prosedur**

Prosedur memiliki fungsi atau kegunaan yaitu untuk membantu seseorang dalam memahami bagaimana cara melakukan sesuatu secara tepat, sehingga tujuan dapat tercapai secara efisien dan

efektif atau bisa juga agar seseorang memahami cara atau langkah-langkah dalam membuat sesuatu secara tepat dan benar. Prosedur biasanya dinyatakan dalam bentuk diagram alur atau *flowchart* yang telah dirangkai sedemikian rupa untuk memudahkan pembaca memahami dan melaksanakannya.

## C. Flowchart

### 1. Pengertian *Flowchart*

Menurut Astuti (2016:28) flowchart mendeskripsikan detail sebuah proses, tahapan dan urutannya secara grafis. Flowchart berisi bagan-bagan yang mempunyai arus yang menggambarkan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah.

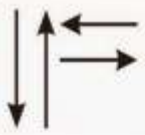
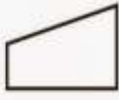






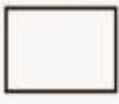
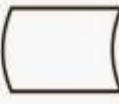



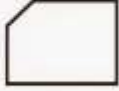


Dalam perancangan *flowchart* tidak ada rumus atau patokan yang bersifat mutlak (pasti). Hal ini didasari oleh *flowchart* (bagian alir) adalah sebuah gambaran dari hasil pemikiran dalam menganalisa suatu permasalahan dalam komputer. Karena setiap analisa akan menghasilkan hasil yang bervariasi antara satu dengan yang lainnya. Secara garis besar setiap perancangan *flowchart* terdiri dari tiga bagian yaitu input, proses dan output.

POLITEKNIK NEGERI BALI



## 2. Simbol Flowchart

Flowchart memiliki simbol tersendiri yang digunakan untuk menggambarkan algoritma dalam bentuk diagram alur dan kegunaan dai simbol- simbol yang bersangkutan dijelaskan pada Tabel 2.1

	<b>Flow Direction symbol</b> Yaitu simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara simbol yang satu dengan simbol yang lain. Simbol ini disebut juga connecting line.		<b>Simbol Manual Input</b> Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard
	<b>Terminator Symbol</b> Yaitu simbol untuk permulaan (start) atau akhir (stop) dari suatu kegiatan		<b>Simbol Preparation</b> Simbol untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan di dalam storage.
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses dalam lembar / halaman yang sama.		<b>Simbol Predefine Proses</b> Simbol untuk pelaksanaan suatu bagian (sub-program)/prosedure
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses pada lembar / halaman yang berbeda.		<b>Simbol Display</b> Simbol yang menyatakan peralatan output yang digunakan yaitu layar, plotter, printer dan sebagainya.
	<b>Processing Symbol</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer		<b>Simbol disk and On-line Storage</b> Simbol yang menyatakan input yang berasal dari disk atau disimpan ke disk.
	<b>Simbol Manual Operation</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh computer		<b>Simbol magnetik tape Unit</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari pita magnetik atau output disimpan ke pita magnetik.
	<b>Simbol Decision</b> Simbol pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada.		<b>Simbol Punch Card</b> Simbol yang menyatakan bahwa input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu
	<b>Simbol Input-Output</b> Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya		<b>Simbol Dokumen</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.

Gambar 2. 1 Simbol simbol flowchart

Sumber : Buku panduan berbasis data dari Fatansyah

## **D. Tiket Penerbangan**

### **1. Pengertian Tiket Penerbangan**

Tiket adalah suatu alat atau media yang digunakan oleh perusahaan tertentu sebagai pengganti uang langsung. Tiket merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya. Menurut Kertajaya (2021:87) tiket adalah dokumen baik elektronik maupun fisik yang wajib dimiliki penumpang untuk melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antar penumpang dan pengangkut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa tiket penerbangan merupakan dokumen tanda bukti yang menyatakan adanya perjanjian antara perusahaan angkutan udara, dengan penumpang ke berbagai tujuan, yang mana memuat ketentuan yang telah disepakati bersama dan ditaati oleh kedua belah pihak. Tiket pesawat dikeluarkan oleh maskapai penerbangan sebagai salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut untuk menggunakan pesawat udara

## 2. Jenis-Jenis Tiket Penerbangan

Jenis – Jenis Tiket Penerbangan diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yaitu :

1. Menurut wilayah operasinya
  - a. *Domestic Flight Ticket*, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan *airlines* yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri.
  - b. *International Flight Ticket*, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan *airlines* yang hanya berlaku untuk penerbangan ke luar negeri atau internasional.
2. Menurut kelasnya
  - a. *First Class Ticket*, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas utama. Penumpang pada kelas ini selama perjalanannya menerima layanan atau service kelas I (satu). Tarif tiket untuk kelas ini relatif lebih mahal dibanding kelas lainnya.
  - b. *Business Class Ticket*, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa kelas bisnis. Penumpang pada kelas ini selama perjalanannya menerima layanan atau service kelas bisnis dengan tarif

tiket untuk kelas ini relative lebih murah dibanding kelas I (satu).

c. *Economy Class Ticket*, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas ekonomi. Penumpang pada kelas ini selama perjalanannya menerima layanan atau service kelas ekonomi dengan tarif tiket yang paling murah dibanding kelas lainnya.

3. Menurut sifat penggunaan tiket

a. *Conjunction Ticket*, adalah tiket penerbangan yang terdiri atas 2 (dua) atau lebih yang saling berhubungan dan diberikan kepada calon penumpang yang rute perjalanannya tidak cukup hanya menggunakan satu tiket penerbangan. Oleh karena itu, tiket yang dikeluarkan saling menunjuk atau berhubungan satu dengan yang lainnya.

b. *Non Conjunction Ticket*, adalah tiket penerbangan yang terdiri atas 1 (satu) tiket penerbangan yang diberikan kepada calon penumpang yang rute perjalannya cukup menggunakan satu tiket penerbangan. *Non conjunction ticket* tidak dapat dikeluarkan dengan menunjuk atau berhubungan dengan tiket yang lain.

4. Menurut cara penerbitannya
  - a. Tiket manual, adalah tiket penerbangan yang diterbitkan secara manual, yaitu dengan cara tulis tangan.
  - b. Tiket Otomat atau *Transitional Automated Ticket (TAT)*, adalah tiket penerbangan yang diterbitkan secara otomatis yaitu dengan menggunakan alat bantu computer.
5. Menurut harga tiket
  - a. Tiket harga normal, adalah tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan untuk calon penumpang yang membayar harga normal yang berlaku untuk umum.
  - b. Tiket harga khusus, yaitu tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan untuk calon penumpang yang membayar harga khusus.

### **3. Tarif Tiket Penerbangan**

Tarif tiket penerbangan adalah harga tiket pesawat udara yang harus dibayar oleh penumpang untuk suatu rute penerbangan (*port to port*). Tarif ini ditetapkan oleh Menteri Perhubungan dengan Keputusan Menteri tersendiri setelah berkoordinasi dengan asosiasi penerbangan nasional dengan mempertimbangkan masukan dari asosiasi pengguna jasa penerbangan. Maskapai penerbangan menetapkan tarif

penerbangan pada rute yang dilayani setelah mendapatkan persetujuan izin rute. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk menghitung tarif sebuah perjalanan, antara lain :

- a. Letak geografis dari suatu kota.
- b. Jarak dalam *miles* dari suatu kota ke kota yang lainnya.
- c. Adanya *Stop Over* atau *Transit Point*.
- d. Pajak (*tax*) dari Negara atau kota yang dituju, atau hanya dilalui dalam satu perjalanan.
- e. Jenis perjalanan *One Way*, *Round Trip*, *Circle Trip* atau *Round the World*.
- f. Jenis dari tarif (*fare*) yaitu *Normal Fare*, *Special Fare* dan *Excursion*.
- g. Layanan Kelas yaitu *First Class*, *Business* dan *Economy Class*.

Komponen tarif tiket penerbangan dibagi menjadi dua, yaitu komponen dasar dalam tiket penerbangan dan komponen tambahan dalam tiket penerbangan.

#### 1. Komponen dasar dalam tiket penerbangan

##### a. Tarif Dasar (*Basic Fare*)

adalah harga resmi yang ditetapkan untuk diterima kepada masing-masing perusahaan penerbangan. Tarif



dasar ditentukan oleh masing-masing perusahaan penerbangan berdasarkan rute penerbangan tersebut.

b. Pajak Pertambahan Nilai/PPN (*Tax*)

adalah pajak yang dikenakan kepada penumpang atas pemanfaatan jasa penerbangan. PPN ini biasanya 11% dari harga dasar tiket.

c. Iuran Wajib (*Assurance*)

adalah biaya yang dikenakan setiap penumpang pesawat udara sebagai premi asuransi kecelakaan penerbangan. Yang menentukan IWJR (Iuran Wajib Jasa Raharja) ditetapkan oleh pemerintah.

2. Komponen tambahan dalam tiket penerbangan

a. *Airport Tax/Passenger Service Charge (PSC)*

adalah suatu biaya yang harus dibayar oleh setiap penumpang sehubungan dengan layanan jasa dan fasilitas di Bandar Udara.

b. *Fuel Surcharge*

adalah biaya yang terjadi saat terdapat kenaikan harga avtur dimana bagi maskapai *fuel surcharge* digunakan untuk menutupi selisih harga avtur karena adanya kebijakan tarif batas atas oleh pemerintah.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang berkedudukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada awal pembentukannya lebih di kenal dengan nama Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali. Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai atau disingkat dengan Adbandara Ngurah Rai – Bali dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 79 tahun 2004 tanggal 15 Oktober 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrator Bandar Udara.

Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali berdiri pada tanggal 09 Agustus 2005 yang beralamat di Jalan Raya Tuban No. 104, Kuta, Bali sampai dengan 30 September 2006. Pada tanggal 1 Oktober 2006 mulai menepati Kantor di Jalan Juanda 1 Tuban.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang berada dibawah dan



bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Administrator Bandar Udara (Adbandara) Ngurah Rai – Bali adalah Kantor Adbandara Kelas I yang dipimpin oleh Kepala Kantor. Pada awal pembentukannya, Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali dipimpin oleh Ir. Moch. Fuschad yang menjabat pada tahun 2005 - 2009. Yuli Sudoso Hastono, SE., M.Sp yang menjabat pada tahun 2009 – 2014. Ir. Bintang Hidayat yang menjabat pada tahun 2014 – 2017. Herson, SH. yang menjabat pada tahun 2017 – 2019. Elfi Amir, S.SiT.,SE.,SE yang menjabat pada tahun 2019 – 2020. Lalu diganti oleh Agustinus Budi Hartono, S.T.,M.M yang menjabat dari tahun 2020 – sekarang.

Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali memiliki tugas utama menyelenggarakan pengawasan, pengendalian serta pemantauan di bidang keamanan, keselamatan dan kelancaran penerbangan serta keamanan dan ketertiban di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdasarkan peraturan perundang-undangan penerbangan sipil yang berlaku baik Internasional maupun Nasional.

Seiring dengan perkembangan di bidang penerbangan dan adanya berbagai penyempurnaan pada bidang regulasi penerbangan, maka pada tahun 2011 Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali mengalami perubahan nomenklatur seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 41 Tahun 2011, Tentang Organisasi

dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Pada tanggal 31 Mei 2011, Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali berubah nama menjadi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang sekarang beralamat di Jalan Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta – Badung. Kantor Otoritas Bandar Udara diklasifikasikan ke dalam 3 (tiga) kelas, yang terdiri dari : Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas Utama, Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I dan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas II. Untuk Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV diklasifikasikan ke Kelas I yang membawahi wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur.

Upaya dalam rangka mewujudkan serta meningkatkan daya dan hasil guna fungsi pemerintahan serta menjamin tersedianya pelayanan pada masyarakat terhadap Bandar Udara khususnya wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, ditetapkan organisasi dan tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Tugas utamanya melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan Bandar Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Penerbangan Nasional dan Internasional yang berlaku. Kantor Otoritas

Bandar Udara Wilayah IV diharapkan dapat menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 231 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

## **B. Bidang Usaha**

Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementrian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kewenangan terkait ketentuan mengenai kedudukan dan hubungan pertanggungjawaban Kantor Otoritas Bandar Udara dalam pelaksanaannya dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara berkaitan dengan kedudukan dan hubungan pertanggungjawaban dalam pengelolaan Bandar Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor.

Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas pokok melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan penerbangan di Bandar Udara. Pengaturan, pengendalian dan pengawasan tersebut meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis yang terdiri atas penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur termasuk persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta perizinan.

Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki fungsi diantaranya :

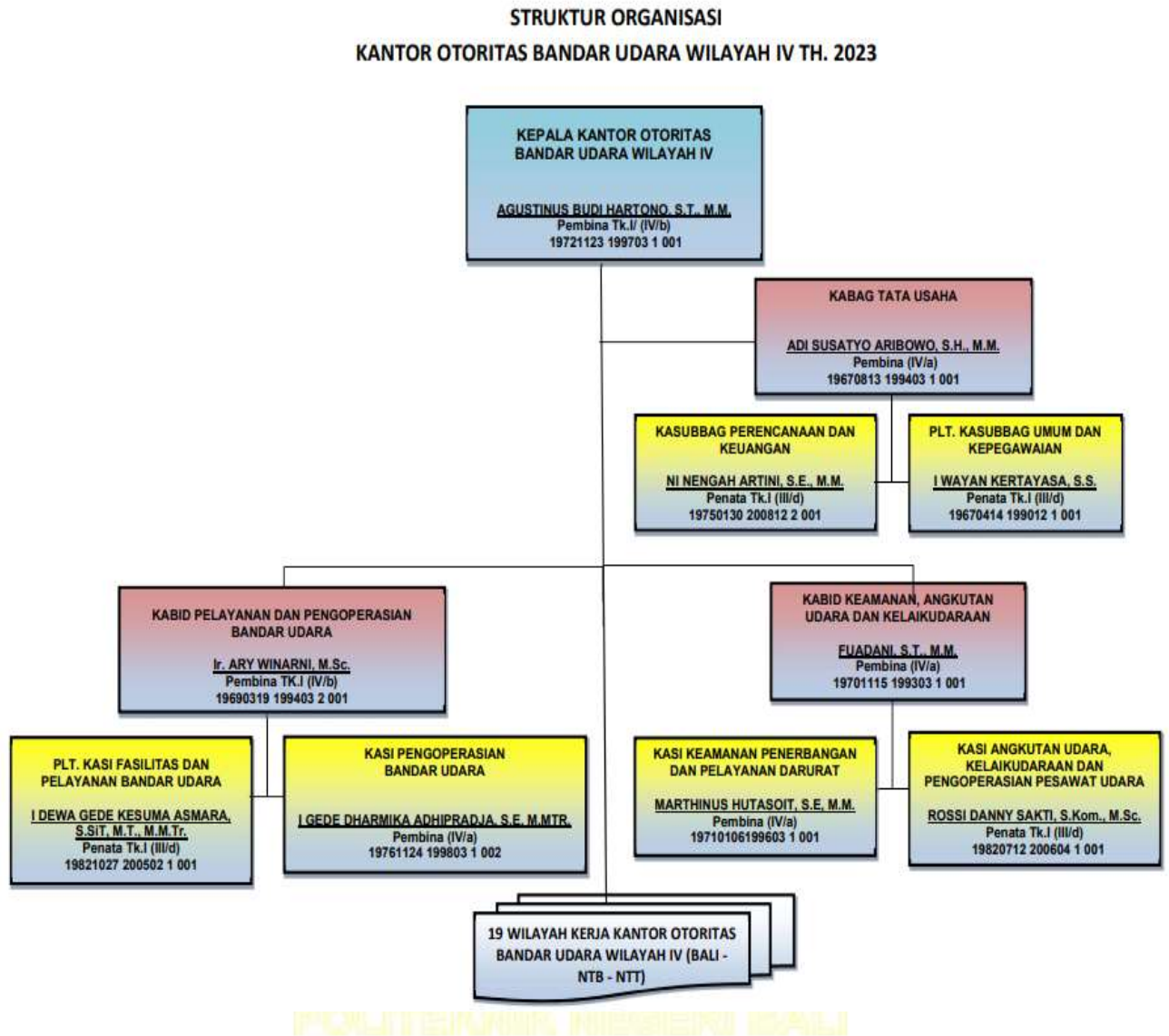
- a. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan di bandar udara;
- b. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di bandar udara;
- c. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang fasilitas, pelayanan dan pengoperasian bandar udara;
- d. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan/atau perairan bandar udara sesuai dengan rencana induk bandar udara;
- e. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) dan Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) serta Daerah Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP);
- f. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan standar kinerja operasional pelayanan bandar udara, angkutan udara, keamanan penerbangan, pesawat udara dan navigasi penerbangan;
- g. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan pelestarian lingkungan bandar udara;
- h. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang angkutan udara, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara di bandar udara, pelaksanaan ketentuan

- mengenai organisasi perawatan pesawat udara serta sertifikat kompetensi dan lisensi personel pengoperasian pesawat udara;
- i. Pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjutan (*continuous airworthiness certificate*) untuk pesawat udara bukan kategori transport (*non transport category*) atau bukan niaga (*non commercial*);
  - j. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang keamanan penerbangan dan pelayanan darurat di bandar udara;
  - k. Pelaksanaan urusan administrasi dan kerumah-tanggaan Kantor Otoritas Bandar Udara.

### **C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan**

Struktur Organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang tugas wewenang dan tanggung jawab serta hubungan yang terdapat dalam suatu badan atau perusahaan. Struktur organisasi yang digunakan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yaitu struktur organisasi lini dimana pelimpahan wewenang langsung secara vertikal dan sepenuhnya dari pimpinan tertinggi terhadap bawahan.

Adapun struktur organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV terlihat di gambar 3.1:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

Sumber : Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV terdiri dari beberapa bagian yaitu :

1. Kepala Kantor

Tugas Kepala Kantor adalah :

- a. Menyiapkan pelaksanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan terhadap keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan di Bandar udara.
- b. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan bandar udara.
- c. Menyiapkan pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang fasilitas, pelayanan dan pengoperasian Bandar udara.
- d. Menyiapkan pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan/atau perairan Bandar udara sesuai dengan rencana induk Bandar udara.
- e. Menyiapkan pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) dan Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) serta Daerah Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP).



## 2. Kepala Bagian Tata Usaha

Tugas Kepala Bagian Tata Usaha adalah :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan program kegiatan serta pengelolaan data dan informasi.
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, pengelolaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan pengelolaan Barang Milik Negara.
  - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan Kepegawaian.
  - d. Menyiapkan bahan pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.
- ## 3. Kepala Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara
- Tugas Kepala Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara adalah :
- a. Menyiapkan bahan pengaturan, pengawasan dan pengendalian fasilitas dan peralatan Bandar udara.
  - b. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian fasilitas dan peralatan navigasi penerbangan.
  - c. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian pelayanan dan tarif jasa kebandarudaraan serta jasa terkait Bandar udara.



- d. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian pelestarian lingkungan.
  - e. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan rencana induk Bandar udara.
  - f. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan standar kinerja operasional pelayanan Bandar udara.
  - g. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), sertifikat kompetensi dan lisensi personel bandar udara dan navigasi penerbangan.
4. Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan
- Tugas Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan adalah :
- a. Menyiapkan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan udara dan kegiatan usaha penunjang angkutan udara.
  - b. Menyiapkan bahan pengendalian dan pengawasan tarif jasa angkutan udara dan penunjang angkutan udara.
  - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan dan koordinasi fasilitas kegiatan penerbangan internasional

- d. Menyiapkan pengendalian pengawasan fasilitas keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya dan pelayanan darurat
- e. Menyiapkan bahan pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjutan untuk pesawat bukan kategori transport atau bukan niaga.

5. Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan adalah :

- a. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan.
- b. Menyusun bahan urusan perbendaharaan, akuntansi dan verifikasi.
- c. Menyusun bahan pengelolaan BMN.
- d. Menyusun bahan pengelolaan PNBPN.
- e. Menyusun bahan administrasi penerbitan izin pergerakan orang dan kendaraan di daerah kamanan terbatas.

6. Kepala Seksi Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara

Tugas Kepala Seksi Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara adalah :

- a. Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian fasilitas dan peralatan navigasi penerbangan.
- b. Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian pelayanan navigasi penerbangan.

- c. Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian pelayanan informasi aeronautika.
  - d. Menyusun bahan pengawasn dan pengendalian personil navigasi penerbangan.
  - e. Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian kawasan terbang latih.
  - f. Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian standar pemenuhan sertifikat pelayanan 171, 172 dan 175.
  - g. Menyusun bahan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).
  - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.
7. Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara
- Tugas Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara adalah :
- a. Menyusun bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan udara.
  - b. Menyusun bahan pengawasan kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara.
  - c. Menyusun bahan ketentuan mengenai organisasi perawatan pesawat udara, sertifikat kompetensi dan lisensi personil pengoperasian pesawat udara.

- d. Menyusun bahan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), standar kinerja operasional pelayanan angkutan udara dan pengoperasian pesawat udara.
  - e. Menyusun bahan pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjut untuk pesawat udara bukan kategori transport atau bukan niaga.
  - f. Menyusun bahan pelaksanaan dan koordinasi fasilitasi kegiatan penerbangan internasional.
8. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
- Tugas Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian adalah :
- a. Menyiapkan pelaksanaan penyusunan rencana dan program.
  - b. Menyiapkan pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan sisi udara, sisi darat dan alat alat Bandar udara serta fasilitas keselamatan sisi penunjang.
  - c. Menyiapkan pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja serta pengoperasian perawatan dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat Bandar udara.

- d. Menyiapkan pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketata usahaan, kerumah-tangga, hukum dan hubungan masyarakat.
- e. Melaksanakan kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan.

9. Kepala Seksi Pengoperasian Bandar Udara

Tugas Kepala Seksi Pengoperasian Bandar Udara adalah :

- a. Menyusun bahan Pengaturan Fasilitas dan Peralatan Pelayanan Darurat.
- b. Menyusun bahan Pengendalian Fasilitas dan Peralatan Pelayanan Darurat.
- c. Menyusun bahan Pengawasan dan Peralatan Pelayanan Darurat.
- d. Menyusun bahan Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan darurat.
- e. Menyusun bahan Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Standar Kinerja Operasional Pelayanan Darurat.
- f. Menyusun Bahan Pengendalian dan Pengawasan Sertifikat Kompetensi dan Lisensi Personil PKP-PK serta *salvage*.

## 10. Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat

Tugas Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat adalah :

- a. Menyusun bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan fasilitas keamanan penerbangan.
- b. Menyusun bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan pelayanan darurat.
- c. Menyusun bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan usaha jasa penanganan pengangkutan barang berbahaya.
- d. Menyusun bahan pengendalian dan pengawasan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) keamanan penerbangan.
- e. Menyusun bahan penanganan pengangkutan bahan berbahaya dan standar kinerja operasional keamanan penerbangan, pelayanan darurat, sertifikat kompetensi, lisensi personel keamanan penerbangan, PKP PK dan *salvage*.
- f. Menyusun bahan pengujian, penilaian dan pemeriksaan usulan izin serta pengawasan pergerakan orang di daerah keamanan terbatas pada Bandar udara yang diusahakan dan menjadi tugas kedudukan Kantor Otoritas Bandara.



**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Kebijakan Perusahaan**

Organisasi memiliki tujuan yang hendak dicapai bersama. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memiliki kebijakan yang dijadikan pedoman dalam mengatur segala tindakan dalam melaksanakan kegiatan manajemen operasional perusahaan tersebut. Kebijakan perusahaan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal perusahaan yang bersifat mengikat yang akan menjadi rujukan utama dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV mempunyai kebijakan yang mengacu pada pengawasan penyelenggaraan angkutan udara untuk menjamin keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan. pengawasan meliputi kegiatan pengawasan Pembangunan dan

pengoperasian agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk melakukan tindakan korektif dan penegakan hukum.

Penentuan tarif tiket pesawat tetap dari manajemen maskapai penerbangan, selain itu keputusan Menteri No. KM 106 Tahun 2019 ini juga menetapkan aturan Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal dan memberlakukan tarif batas atas dan bawah untuk penumpang serta pelayanan ekonomis harus memperhatikan masukan dari asosiasi pengguna jasa penerbangan. Tarif Batas Atas adalah harga jasa tertinggi atau maksimum yang diijinkan untuk diberlakukan oleh Badan Usaha Angkutan Udara dari tarif jarak yang ditetapkan. Sedangkan Tarif Batas Bawah adalah harga jasa terendah atau minimum yang diijinkan untuk diberlakukan oleh Badan Usaha Angkutan Udara dari tarif jarak yang ditetapkan. Tarif batas bawah ditetapkan dengan ketentuan paling sedikit 35% (tiga puluh lima persen) dari tarif batas atas sesuai dengan kelompok pelayanan yang ditetapkan.

Sebagaimana diatur dalam pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, terdapat 3 (tiga) kelompok pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.



a. Pelayanan Dengan Standar Maksimum (*Full Service*)

Kelompok pelayanan *full service* menyediakan bagasi paling banyak 20 kg tanpa dikenakan biaya, tersedia fasilitas media hiburan, majalah, atau surat kabar yang disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia di pesawat dan tersedia makanan dan minuman tanpa biaya tambahan dengan ketentuan untuk penerbangan sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit tersedia minuman dan makanan ringan (*snack box*) sedangkan untuk penerbangan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit tersedia minuman dan makanan berat (*heavy meal*). Maskapai penerbangan yang termasuk kelompok ini adalah Garuda Indonesia dan Batik Air.

b. Pelayanan Dengan Standar Menengah (*medium Service*)

kelompok pelayanan *medium service* menyediakan bagasi paling banyak 15 kg tanpa dikenakan biaya, tersedia fasilitas majalah atau surat kabar dan tersedia makanan ringan (*snack box*) dan minuman mineral tanpa biaya tambahan. Maskapai penerbangan yang termasuk kelompok ini adalah Nam Air, Sriwijaya.

c. Pelayanan Dengan Standar Minimum (*No Frills*) atau LCC (*Low Cost Carrier*)

Kelompok pelayanan *no frills* dikenakan biaya bagasi, tidak wajib disediakan fasilitas media hiburan, majalah atau surat dan

tersedianya makanan dan minuman dengan biaya tambahan. Maskapai penerbangan yang termasuk kelompok ini adalah Lion Air, Wings Air, Citilink, Lion Mentari, Air Asia, Transnusa.

Tugas pemerintahan memantau dan mengawasi kenaikan harga tiket angkutan udara dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. Pengawasan dilakukan secara berkala 3 (tiga) bulan dan atau sewaktu-waktu, bilamana terjadi perubahan signifikan yang mempengaruhi kelangsungan kegiatan Badan Usaha Angkutan Udara.

Pengawasan yang dilakukan berdasarkan:

- a. Hasil pengawasan Direktorat Angkutan Udara dan Kantor Otoritas Bandar Udara.
- b. Temuan langsung oleh Inspektur Penerbangan pada saat di Lokasi.
- c. Media elektronik dan media massa.
- d. Hasil pemeriksaan yang bersumber dari informasi atau laporan pengaduan dari masyarakat.

Proses melaksanakan pengawasan tarif angkutan udara dalam negeri kelas ekonomi ada beberapa tahapan yang dilakukan, baik itu dalam menyiapkan data administrasi dan kelengkapan instrument yang dibawa pada saat melakukan pengawasan. Inspektur penerbangan harus memastikan bahwa semua kelengkapan pengawasan sudah lengkap dan harus mengikuti proses yang telah ditentukan, baik dari tahap awal sampai tahap akhir.

1. Proses pelaksanaan Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi dimulai dari Pembentukan Tim dan Surat Perintah Pengawasan oleh Kepala Kantor.
2. Penerimaan Surat Perintah pelaksanaan pengawasan dan penyiapan *Standard Operating Procedure* (SOP), instrumen pengawasan dan form laporan pengawasan tarif serta peralatan pengawasan (*ID card* inspektur, *safety vest*, alat dokumentasi dan alat tulis) oleh tim inspektur
3. Penerimaan surat pemberitahuan pengawasan oleh bandar udara terkait
4. Pelaksanaan kegiatan pengawasan
5. Pembuatan Laporan Hasil Pengawasan (LPH)
6. Penyampaian Laporan Hasil Pengawasan (LHP) kepada Direktur dan Sekretaris Jenderal Perhubungan Udara serta penerimaan sanksi administratif jika maskapai penerbangan terbukti melakukan pelanggaran.

Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang melakukan pelanggaran atas ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri akan dikenakan sanksi administrasi. Pengenaan sanksi dilakukan berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor pm 78 Tahun 2017 tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Penerbangan. Pengenaan Sanksi Administratif ini bertujuan untuk meningkatkan

kesadaran dan ketaatan operator dan personel penerbangan terhadap peraturan perundang-undangan serta menumbuhkan budaya keselamatan penerbangan.

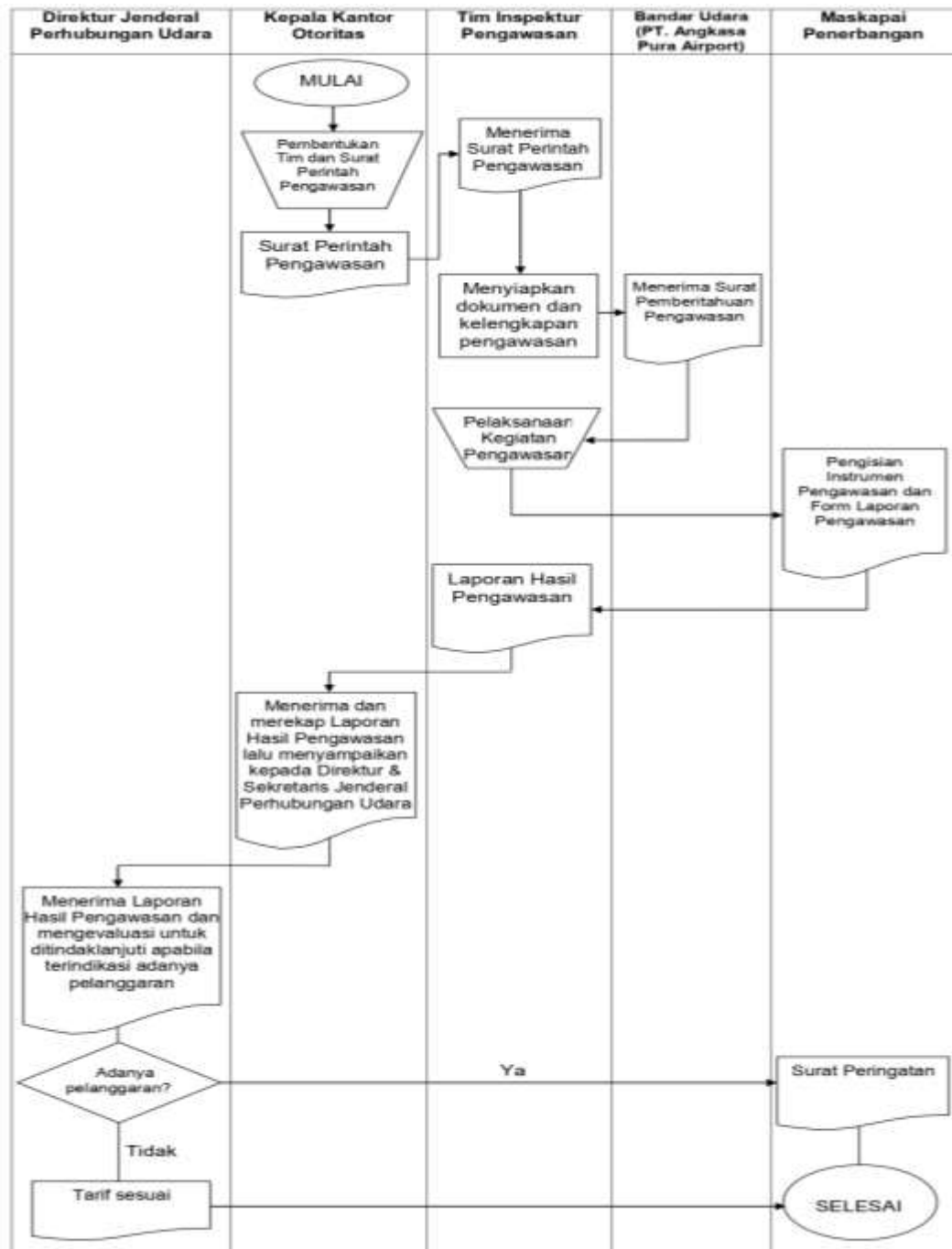
Sanksi administratif dapat berupa peringatan, pembekuan, dan pencabutan terhadap Badan Usaha Angkutan Udara yang melanggar. Parameter pertimbangan, evaluasi dan Analisa terhadap penegakan hukum dilaksanakan berdasarkan:

- a. Resiko keselamatan penerbangan
- b. Kepatuhan terhadap pemenuhan peraturan perundang-undangan
- c. Pengulangan terjadinya pelanggaran yang sama

## **B. Analisis dan Interpretasi Data**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV yaitu selaku Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara, beliau mengatakan dalam pelaksanaan pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri di wilayah Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah diatur sedemikian rupa. Prosedur yang dimaksud yaitu tata cara, aturan, atau urutan proses pelaksanaan pengawasan dari tahap awal hingga tahap akhir. Untuk memahami lebih

lanjut terkait pengawasan tersebut dapat dilihat pada flowchart sebagai berikut.



Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri  
Sumber : Data Diolah

Berikut penjelasan mengenai Proses Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi Pada Wilayah Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV sesuai dengan diagram alur di atas:

1. Pembentukan Tim dan Surat Perintah Pelaksanaan Pengawasan.

Tahap awal pelaksanaan Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi adalah pembentukan tim dan surat perintah pelaksanaan pengawas. Tim dibentuk langsung oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. Kepala Kantor menetapkan jumlah dan komposisi tim pengawasan dengan mempertimbangkan skala pengawasan. Penetapan jumlah dan komposisi tim pengawasan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari sebelum pelaksanaan pengawasan. Pembentukan tim pengawasan terdiri dari ketua tim dan anggota tim. Ketua tim yang ditunjuk minimal adalah inspektur navigasi penerbangan jenjang ahli muda. Pelaksanaan pengawasan bersifat berkala selama 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu jika terjadi hal yang signifikan yang mempengaruhi kegiatan penerbangan dan rencana pelaksanaannya diberitahukan kepada objek pengawasan 1 (satu) hari sebelum melaksanakan pengawasan.

Surat Perintah tugas dikeluarkan langsung oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV sebagai surat resmi

yang ditunjukkan kepada Inspektur Angkutan Udara dalam melakukan pelaksanaan pengawasan tarif, jika inspektur Angkutan Udara tidak membawa surat perintah tugas pada saat melaksanakan pengawasan, maka pengawasan yang dilakukan dianggap tidak sah secara hukum.

Surat Perintah Pengawasan berisi Kop Surat, Nomor Surat tugas, Nama Tim Inspektur yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan pengawasan angkutan udara, tempat dilaksanakannya pengawasan, kegiatan yang dilaksanakan, tanggal tugas, lama kegiatan, tempat dan tanggal dikeluarkannya surat tugas serta tanda tangan dari Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. (*Dokumen surat perintah pengawasan terlampir di lampiran 3*).

## 2. Menerima Surat Perintah Pengawasan dan Menyiapkan Dokumen dan Kelengkapan Pengawasan.

Surat perintah yang dikeluarkan oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV diberikan kepada tim inspektur yang ditugaskan untuk melaksanakan pengawasan angkutan udara. Tim inspektur juga menyiapkan dokumen pelaksanaan pengawasan yang terdiri dari:

### a. *Standar Operating Procedure (SOP)*

*Standar Operating Procedure (SOP)* adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi pemerintah dan proses pengawasan serta pelaporan tentang bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan serta disusun dalam rangka pelaksanaan tugas. *Standar Operating Procedure (SOP)* ditetapkan oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang memuat tentang dasar hukum pelaksanaan, tata cara pelaksanaan kegiatan, keterkaitan SOP, perlengkapan/peralatan yang diperlukan saat pelaksanaan pengawasan serta diagram alur atau flowchart kegiatan. (*Dokumen Standard Operating Procedure terlampir di lampiran 4*).

b. Instrumen Pengawasan

Instrumen Pengawasan adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan kegiatan pengawasan guna mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan. Form *checklis* instrument pengawasan terdiri dari nama bandar udara, nama badan usaha angkutan udara, kelompok pelayanan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara terkait, tanggal dilakukan pengawasan, tipe pesawat, hasil akhir pengawasan (memuaskan/tidak memuaskan) serta tanda tangan dari pelaksana pengawasan dan



perwakilan dari objek pengawasan. (*Dokumen instrumen pengawasan terlampir di lampiran 5*).

c. Form Laporan Pengawasan

Form laporan pengawasan berisi tentang nama bandar udara, kelompok pelayanan, rute penerbangan yang menunjukkan semua rute penerbangan yang dilayani tipe pesawat, tarif dasar pada rute penerbangan yang dilakukan pengawasan sesuai dengan tipe pesawat, penerapan tarif terendah dan tertinggi yang diberlakukan sesuai dengan kelompok pelayanan, harga tiket tarif dasar per penumpang yang diberlakukan untuk kelas yang dimiliki, data luran Wajib Jasa Raharja dan *Passenger Service Charge*. (*Dokumen form laporan pengawasan terlampir di lampiran 6*).

Penyiapan dokumen pelaksanaan pengawasan dilakukan sekurang-kurangnya 2 (dua) hari sebelum pelaksanaan pengawasan. Tanda pengenal sebagai pelaksana dan pengawasan kegiatan, tim pengawasan menyiapkan ID card inspektur, *safety vest* (rompi keselamatan), alat dokumentasi dan alat tulis.

3. Pemberitahuan Pengawasan.

Surat pemberitahuan pelaksanaan pengawasan tarif diberitahukan kepada Bandar Udara 1 (satu) hari sebelum

pelaksanaan pengawasan dimana pelaksanaan pengawasan akan dilaksanakan. Surat pemberitahuan pengawasan merupakan surat pengantar atau informasi bahwa tim pengawasan akan melakukan pengawasan tarif di maskapai penerbangan yang ada di Bandar Udara terkait. Pemberitahuan pengawasan sebagaimana yang dimaksud sekurang-kurangnya memuat tentang jadwal pelaksanaan pengawasan. *(Dokumen surat pemberitahuan pengawasan terlampir di lampiran 7).*

#### 4. Pelaksanaan Pengawasan.

Pelaksanaan Pengawasan Tarif Angkutan Udara dilaksanakan pada maskapai penerbangan (*airlines*) atau penyelenggara pelayanan yang disebut objek pengawasan yang ada di bandar udara. Pelaksanaan pengawasan diawali dengan rapat pembukaan antara tim inspektur pengawasan bersama objek pengawasan. Rapat pembukaan membahas tentang:

- a. Pengenalan anggota tim pengawasan dan objek pengawasan.
- b. Penyampaian ruang lingkup pengawasan di lokasi.
- c. Penyampaian dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan pengawasan.
- d. Hal-hal terkait lainnya.

Pelaksanaan rapat pembukaan selesai, tim mulai melakukan pengawasan tarif sebagaimana tugas dan tanggung jawab yang

telah ditetapkan, sebagai berikut :

- a. Memeriksa dan meminta data *flight coupon* atau *copy ticket* yang telah diterbitkan.

*Data flight coupon* atau *copy ticket* yang dimaksud adalah untuk rute penerbangan yang dimiliki oleh Badan Usaha Angkutan Udara (untuk satu atau beberapa penggal rute penerbangan dengan satu *flight number* saja). *Flight coupon* merupakan lembaran yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan jasa penerbangan yang dipakai sebagai bukti terbang oleh penumpang.

- b. Memeriksa harga yang dipublikasikan pada media massa dan/atau elektronik.

Tim pengawasan memeriksa harga tarif angkutan udara yang dipublikasikan di media massa dan/atau elektronik yang dipasang pada setiap tempat penjualan tiket pesawat udara dan bandar udara oleh maskapai penerbangan untuk mengecek apakah tarif tersebut sesuai dengan harga yang dipublikasikan dengan harga yang tertera pada tiket penerbangan.

- c. Memeriksa dan meminta data jumlah penumpang.

Data jumlah penumpang yang diperiksa adalah untuk rute penerbangan yang dimiliki dan subclass *economy*.

d. Meminta atau memeriksa data tipe pesawat yang digunakan. Data tipe pesawat dan kapasitas yang diperiksa merupakan data yang digunakan untuk masing-masing rute. Tipe pesawat udara terdiri dari pesawat udara jenis propeller dan pesawat udara jenis jet. Pesawat udara jenis propeller dibedakan berdasarkan kapasitas tempat duduk sesuai dengan *Alocation Seats Configuration (ASC)* standar pabrikan pesawat udara, yang terdiri atas kurang atau sama dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk dan lebih dari 30 (tiga puluh) tempat duduk.

e. Meminta dan memeriksa data *Price List* yang dimiliki. Tim pengawasan meminta dan memeriksa data *price list subclass economy* yang dimiliki oleh objek pengawasan untuk rute yang dimiliki dari ke bandara pantauan.

f. Menganalisa dan evaluasi data hasil pengawasan. Tim pengawasan melakukan verifikasi data menggunakan form checklist dan menganalisis data hasil pengawasan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan pengawasan selesai, tim pengawasan bersama objek pengawasan melaksanakan rapat penutupan.

Rapat penutupan membahas hal-hal sebagai berikut :

a. Rangkuman pelaksanaan mengenai pelaksanaan pengawasan di lokasi.

- b. Laporan temuan pengawasan.
- c. Hal-hal terkait lainnya.

Pada akhir sesi rapat penutupan, tim pengawasan dan objek pengawasan menandatangani instrumen pengawasan dan form laporan pengawasan. Tim pengawasan dan objek pengawasan masing-masing membawa 1 (satu) form laporan pengawasan serta data dukung antara lain dapat berupa dokumentasi (foto), *standar operating procedure* (SOP), data dan dokumen terkait lainnya.

#### 5. Laporan Hasil Pengawasan .

Pengawasan selesai dilaksanakan, inspektur penerbangan harus menyusun Laporan Hasil Pengawasan (LHP) dan dilaporkan kepada Direktur, Kepala Kantor dan Sekretaris Direktorat Jenderal. Penyampaian laporan pengawasan beserta tindak lanjut objek pengawasan dilaporkan paling lambat 3 (tiga) hari setelah pelaksanaan pengawasan di lokasi. Laporan Hasil Pengawasan (LHP), hasil analisa dan evaluasi atas laporan sebagaimana dimaksud merupakan dokumen yang bersifat rahasia. Dokumen di dokumentasikan dalam bentuk dokumen cetak (*hardcopy*) dan/atau dokumen elektronik (*softcopy*). Dokumen tersebut disimpan oleh Bagian Hukum Sekretariat Direktorat Jenderal perhubungan Udara dan salinannya disimpan oleh Direktorat atau

Kantor Otoritas bandar Udara. Laporan Hasil Pengawasan tersebut terdiri dari :

a. Pendahuluan.

Pendahuluan berisi tentang :

1) Dasar Hukum.

Ketentuan yang digunakan yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan terkait dengan kegiatan yang dilaksanakan. Contohnya : Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Surat Tugas dari Direktur/ Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara.

2) Tim pengawasan kegiatan.

Berisi nama-nama dan jabatan inspektur angkutan udara yang melaksanakan kegiatan pengawasan angkutan udara di Bandar Udara terkait.

3) Pelaksanaan pengawasan .

Berisi tentang ruang lingkup pengawasan kegiatan dan lokasi pengawasan.

4) Uraian singkat data badan usaha angkutan udara.

Berisi tentang nama perusahaan angkutan udara, kelompok pelayanan dan type pesawat.

b. Pengamatan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara.

Berisi tentang pengawasan standar pelayanan sebelum penerbangan (pre-flight), pengawasan standar pelayanan

selama penerbangan (in-flight), dan pengawasan standar pelayanan setelah penerbangan (post-flight)

c. Hasil Pelaksanaan Pengawasan.

Temuan hasil pengawasan berdasarkan pengevaluasian data primer dan data sekunder.

d. Kesimpulan dan rekomendasi.

- 1) Terindikasi melakukan pelanggaran ketentuan di bidang angkutan udara sehingga direkomendasikan untuk ditindaklanjuti.
- 2) Tidak terindikasi melakukan pelanggaran ketentuan di bidang angkutan udara.
- 3) Terkait dengan kegiatan pengawasan yang tidak memiliki sanksi pelanggaran, dapat diisikan dengan catatan yang tidak sesuai dengan peraturan. Contoh : “berdasarkan hasil pengawasan tarif angkutan udara telah sesuai dengan ketentuan dalam peraturan (PM...), adapun beberapa hal yang menjadi catatan yaitu..”.

e. Penutup.

Berisi kata penutup dari Laporan Hasil Pengawasan, tanggal dan tempat dibuatnya Laporan Pengawasan dan tanda tangan dari pelaksana pengawasan pada saat pelaksanaan kegiatan.

6. Sanksi administratif jika objek pengawasan terbukti melakukan pelanggaran.

Berdasarkan evaluasi dan analisa hasil pemeriksaan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan yang terindikasi adanya tindak pidana pada bidang penerbangan pelanggar yang terbukti melakukan tindak pidana, tidak menggugurkan kewajiban pemenuhan sanksi administratif. Pengenaan sanksi administratif dilakukan melalui mekanisme bertahap dan/atau kumulatif.

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud berupa :

a. Peringatan.

Pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali. Peringatan tertulis dilakukan dalam jangka waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kerja. Apabila dalam jangka waktu tersebut tidak ditindaklanjuti dengan perbaikan, dikenai sanksi administratif berupa pembekuan ijin rute penerbangan.

b. Pembekuan.

Pengenaan sanksi administratif berupa peringatan yang telah ditetapkan dan pelanggar belum memenuhi kewajibannya maka sanksi administratif pembekuan dapat diberlakukan dengan parameter pertimbangan,



evaluasi dan analisa terkait penegakan hukum dalam bidang penerbangan.

c. Pencabutan.

Pengenaan sanksi administratif pembekuan telah ditetapkan dan pelanggar tidak dapat memenuhi kewajibannya, maka sanksi administratif pencabutan dapat diberlakukan dengan parameter pertimbangan, evaluasi dan analisa terkait penegakan hukum dalam bidang penerbangan.

Pelanggar setelah melaksanakan kewajiban atau upaya perbaikan sesuai dengan tercantum dalam sanksi peringatan, pembekuan atau pencabutan harus melaporkan kepada Direktur atau Kepala Kantor dan Sekretaris Direktorat Jenderal untuk dilakukan evaluasi. Hasil evaluasi akan dijadikan dasar tindak lanjut pengenaan sanksi. Pengenaan sanksi administratif yang sudah ditetapkan akan dipublikasikan melalui website Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Informasi pengenaan sanksi administratif yang dipublikasikan, paling sedikit memuat data :

- a. Pelanggaran.
- b. Identitas pelanggar.

Berdasarkan hasil analisis penulis selama magang kerja, pelaksanaan pengawasan tarif angkutan udara dalam negeri kelas ekonomi yang dilakukan oleh tim inspektur Kantor Otoritas Bandar

Udara Wilayah IV terhadap maskapai penerbangan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah sesuai dengan peraturan pelaksanaan. Maskapai penerbangan sudah menetapkan harga tiket yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan tidak mendapatkan sanksi administratif, tetapi dalam pelaksanaan pengawasan terdapat kendala yang sering dihadapi di lapangan seperti pada saat meminta data ke operator seringkali terkendala waktu yang relatif lama bagi operator untuk menyediakan data yang dibutuhkan. Sehingga waktu yang dibutuhkan oleh tim inspektur pengawasan untuk membuat Laporan Pengawasan menjadi lebih lama.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai prosedur pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri oleh Kantor otoritas Bandar Udara Wilayah IV pada wilayah kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Prosedur pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri oleh Kantor otoritas bandar Udara Wilayah IV pada wilayah kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sudah baik. Proses pelaksanaan pengawasan tarif angkutan udara dalam negeri kelas ekonomi dimulai dari Kepala Kantor Otoritas membentuk Tim dan membuat surat perintah pengawasan yang diberikan kepada Tim Inspektur Pengawasan, kemudian Tim Inspektur Pengawasan akan menyiapkan dokumen dan kelengkapan pengawasan. Bandar Udara menerima surat

pemberitahuan pengawasan lalu akan dilakukan kegiatan pengawasan pada hari yang telah dilakukan dengan mengisi beberapa form oleh tim inspektur pengawasan dan objek pengawasan. Tim inspektur merekap hasil pengawasan dan Laporan Hasil Pengawasan (LHP) akan diberikan kepada Kepala Kantor Otoritas. Kepala Kantor Otoritas menerima dan merekap Laporan Hasil Pengawasan lalu menyampaikan kepada Direktur/Sekretaris Jenderal Perhubungan Udara. Direktur Jenderal Perhubungan Udara mengevaluasi Laporan Hasil Pengawasan (LHP), jika laporan pengawasan tersebut teridentifikasi adanya pelanggaran maka akan diterbitkan surat peringatan 1 (satu) sampai 3 (tiga). Jika sampai surat peringatan 3 (tiga) tersebut diabaikan, maka akan terdapat sanksi pembekuan dan pencabutan ijin.

## **B. SARAN**

Meskipun pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi di Bandara I Gusti Ngurah Rai telah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ada, disarankan agar pengawasan ini terus ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi kepada pimpinan maskapai penerbangan setiap awal tahun atau akhir tahun bahwa setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu bilamana terjadi hal perubahan signifikan yang mempengaruhi kelangsungan kegiatan angkutan udara akan

diadakan pengawasan tarif angkutan udara. Mengingat pada saat tim inspektur melaksanakan pengawasan seringkali terkendala waktu yang cukup lama bagi operator untuk menyediakan data yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan agar maskapai penerbangan selalu menyiapkan data-data dukung seperti daftar harga tiket dan data jumlah penumpang yang dimiliki oleh maskapai penerbangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Dataindo.2023. "Jumlah Pengguna Transportasi udara di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2023. <https://www.dataindo.com/jumlah-pengguna-transportasi-udara-2021-2023> (Diakses 17 Mei 2024)
- Informatikologi."Flowchart". <https://informatikalogi.com/pengertianflowchart-dan-jenis-jenisnya/> (Diakses 10 Mei 2024)
- Kristina, Widyaningrum. 2019. Managerial Skill. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Nareshwari, Viandri. 2018. "Prosedur Realisasi Pembiayaan Kepemilikan Rumah Indent iB pada Bank Tabungan Negara (Persero) Syariah Kantor Cabang Yogyakarta". Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Pemerintahan Indonesia. 2017. PM No 78 Tahun 2017 mengenai Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Penerbangan. Jakarta
- Pemerintahan Indonesia. 2019. PM No 106 Tahun 2019 tentang Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta.
- Pemerintahan Indonesia. 2019. PM No 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Berita Negara RI Tahun 2019 No 347. Jakarta.
- Robbins, Coulter. 2018. Management 14th Edition. Canada: Pearson
- Sarinah. dan Mardalena. 2017. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Siagian, Sondang. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga Belas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suharsaputra, Uhar. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama

Tathagati, Arini. 2017. *Step by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Efata Publishing.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI