

**IMPLEMENTASI PENGAWASAN TARIF ANGKUTAN UDARA
KELAS EKONOMI DALAM NEGERI SESUAI STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PADA KANTOR OTORITAS
BANDAR UDARA WILAYAH IV BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Sang Ayu Ketut Reqita Wulandari

NIM 2415764019

PROGRAM STUDI RPL MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pengawasan tarif penumpang angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, khususnya di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, serta menilai kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pengawasan tarif berperan penting dalam menjamin kepatuhan maskapai terhadap ketentuan tarif batas atas dan bawah, sehingga hak konsumen terlindungi dan persaingan usaha di sektor penerbangan tetap sehat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta kuesioner kepada pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan umumnya telah sesuai SOP, meliputi pemantauan tarif, validasi dokumen, hingga pelaporan pelanggaran. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya integrasi sistem informasi, dan rendahnya kesadaran masyarakat terkait aturan tarif. Kesimpulannya, meskipun pengawasan berjalan sesuai prosedur, peningkatan efektivitas masih diperlukan melalui penguatan kapasitas SDM dan koordinasi antarinstansi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dalam peningkatan kualitas pengawasan tarif angkutan udara di wilayah kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.

Kata kunci: Pengawasan tarif, angkutan udara, kelas ekonomi, standar operasional prosedur, Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of airfare supervision for domestic economy class passengers conducted by the Directorate General of Civil Aviation, Airport Authority Office Region IV, particularly at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali, and to assess its compliance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). Airfare supervision plays a crucial role in ensuring airlines' adherence to the upper and lower fare limits, thereby protecting consumer rights and maintaining fair competition within the aviation sector. The research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, documentation, and questionnaires distributed to service users. The findings indicate that, in general, the supervisory activities have been carried out in accordance with the SOP, covering fare monitoring, document validation, and violation reporting. However, the effectiveness of these efforts remains constrained by limited human resources, the lack of integrated information systems, and low public awareness regarding applicable fare regulations. In conclusion, although the supervision process has been conducted in line with established procedures, its effectiveness requires further improvement through capacity building of human resources and enhanced inter-agency coordination. This research is expected to serve as an evaluation reference for strengthening the quality of airfare supervision in the working area of the Airport Authority Office Region IV.

Keywords: Fare supervision, air transportation, economy class, standard operating procedure, Airport Authority Region IV.

DAFTAR ISI

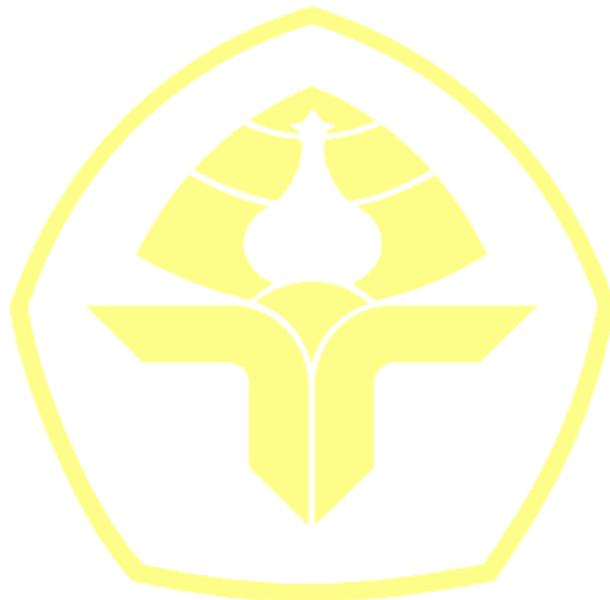
HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teori.....	10
2.2 Kajian Empirik	30
2.3 Kerangka Teoritis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Objek Penelitian	36

3.3	Sumber Data	37
3.4	Jenis Data.....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN		74
5.1.	Simpulan.....	74
5.2.	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.....	47
Gambar 4. 2 Flowchart Standar Operasional Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Daftar Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Perintah Tugas
- Lampiran 3 : *Standar Operating Procedure (SOP)*
- Lampiran 4 : Instrumen Pengawasan
- Lampiran 5 : Form Laporan Pengawasan
- Lampiran 6 : Surat Pemberitahuan Pengawasan
- Lampiran 7 : Tarif Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan
Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Lampiran 8 : Simbol Flowchart
- Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan transportasi adalah proses pemindahan, pergerakan, atau pengangkutan suatu objek dari satu titik ke titik tujuan tertentu menurut Miro dalam Ardiansyah (2015). Moda transportasi terdiri atas darat, laut, serta udara, yang masing-masing berperan sesuai dengan kondisi perjalanan. Dari ketiganya, pesawat terbang menjadi alternatif utama dalam perjalanan udara, sebab memberikan keunggulan dalam hal efisiensi waktu dan memungkinkan masyarakat mencapai tujuan yang jauh dengan lebih cepat.

Berdasarkan situs resmi dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, penggunaan jasa transportasi udara di Indonesia dari tahun 2022 hingga 2024 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2022, jumlah penumpang pesawat mencapai sekitar 60,98 juta orang. Pada tahun 2023, angka ini melonjak tajam menjadi 95,1 juta penumpang. Pada tahun 2024 jumlah penumpang pesawat naik menjadi 103,7 juta orang. Penelitian ini memperlihatkan bahwa tingkat permintaan tiket pesawat cenderung berubah-ubah setiap tahunnya, dan variasi tersebut salah satunya dipicu oleh perubahan harga. Menurut Solomon (2020) bahwa persepsi konsumen terhadap harga sangat mempengaruhi keputusan pembelian. Harga dapat mengalami kenaikan akibat sejumlah faktor, dengan kenaikan biaya operasional sebagai salah satu pemicu utamanya. 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 kenaikan harga minyak dunia yang mencapai level tertinggi berdampak langsung pada tarif tiket pesawat. Fluktuasi harga minyak mentah global mendorong peningkatan harga avtur, sehingga menyebabkan biaya operasional maskapai mengalami kenaikan signifikan. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah memberikan izin kepada maskapai untuk menerapkan tarif tambahan sebesar 10% bagi pesawat jet dan 20% bagi pesawat dengan mesin propeler. Aturan tentang penerapan biaya tambahan (surcharge) bagi tarif penumpang kelas ekonomi pada penerbangan niaga berjadwal dalam negeri ditetapkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 2022 dan mulai diterapkan per 18 April 2022.

Kementerian Perhubungan menerbitkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 142 Tahun 2022 pada 4 Agustus 2022 sebagai regulasi baru mengenai penetapan biaya tambahan (surcharge) akibat perubahan harga bahan bakar pada tarif penumpang kelas ekonomi penerbangan niaga berjadwal

domestik. Berdasarkan aturan ini, maskapai diperbolehkan menambahkan tarif hingga 15% untuk jenis pesawat jet dan 25% untuk pesawat propeler. Ketentuan tersebut diberlakukan sebagai pengganti Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 2022.

Awal tahun 2023 ditandai dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 7 Tahun 2023 oleh Kementerian Perhubungan RI, yang mengatur ulang besaran biaya tambahan (fuel surcharge) pada tarif penumpang kelas ekonomi penerbangan niaga berjadwal domestik. Aturan baru ini sekaligus mencabut dan meniadakan ketentuan sebelumnya, yaitu KM 142 Tahun 2022. Melalui regulasi ini, maskapai diberikan kewenangan untuk mengenakan tarif tambahan sebesar 10% bagi pesawat jet dan 25% bagi 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. Setiap perusahaan penerbangan diberi hak untuk menetapkan harga tiket sesuai strateginya, baik setara, lebih murah, maupun lebih mahal daripada pesaing. Meski demikian, penetapan tarif tersebut tetap wajib menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku, yaitu Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 106 Tahun 2019 serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2019 yang menetapkan ketentuan tarif batas atas.

Dalam menentukan tarif angkutan udara, pelaku usaha tidak hanya diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang berlaku di sektor penerbangan,

tetapi juga harus memperhatikan perlindungan konsumen serta menjaga terciptanya persaingan usaha yang sehat. Prinsip itikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha merupakan salah satu asas fundamental dalam hukum perjanjian. Karena itu, penetapan tarif tiket yang menyimpang dari ketentuan resmi pemerintah oleh pelaku usaha dapat dinilai sebagai tindakan yang melanggar prinsip itikad baik. 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.

Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Dirjen Perhubungan Udara. Lembaga ini berperan strategis dalam mengatur, mengendalikan, dan mengawasi berbagai kegiatan penerbangan di bandara, termasuk aspek tarif penumpang. Dalam pandangan Robbins dan Coulter (2020:555), pengawasan adalah suatu proses untuk menjamin kesesuaian kegiatan dengan rencana, kebijakan, serta instruksi yang berlaku, sekaligus menjadi sarana untuk mendeteksi dan mengoreksi penyimpangan. Dengan kata lain, pengawasan dapat dimaknai sebagai aktivitas membandingkan hasil aktual dengan standar yang ditetapkan. Maskapai yang terbukti melanggar regulasi tarif penerbangan berdasarkan

hasil pengawasan akan dikenakan sanksi administratif, yang dapat berbentuk denda, pembatasan ruang lingkup operasional, hingga pencabutan izin terbang, tergantung pada derajat pelanggaran yang dilakukan.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV berpusat di Denpasar, Bali, dengan tugas pokok melakukan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap penerbangan di wilayah kewenangannya. Area kerja lembaga ini mencakup tiga provinsi, yakni Bali, NTB, dan NTT. Salah satu bandara yang menjadi prioritas pengawasan adalah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang berfungsi sebagai pintu gerbang strategis Indonesia sekaligus mendukung perkembangan pariwisata dan sistem transportasi udara nasional. Sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia, Ngurah Rai melayani jutaan penumpang setiap tahunnya dan menjadi pusat aktivitas penerbangan domestik maupun internasional. Keberadaan Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki arti strategis karena bertanggung jawab atas jaminan keselamatan, keamanan, dan kelancaran operasional penerbangan. Tingginya arus penerbangan dan kompleksitas aktivitas bandara menuntut adanya mekanisme pengawasan yang terstruktur terhadap penerapan regulasi, layanan bagi penumpang, pengelolaan wilayah udara, serta kesesuaian fasilitas dan infrastruktur bandara dengan standar nasional maupun internasional. Kantor Otoritas Bandar Udara berperan sebagai pengawas independen yang melakukan fungsi regulasi dan kontrol terhadap operator bandara, maskapai penerbangan, serta instansi terkait lainnya, guna memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip keselamatan dan efisiensi transportasi udara.

Untuk menjalankan fungsi tersebut secara optimal, standar operasional pengawasan (SOP) menjadi instrumen vital yang harus dimiliki dan diterapkan secara konsisten. SOP pengawasan berfungsi sebagai pedoman teknis dan administratif yang memastikan bahwa seluruh kegiatan pengawasan dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penerapan SOP pengawasan yang terkelola dengan baik mampu memberikan kontribusi besar terhadap perbaikan layanan, peningkatan efisiensi operasional, serta penguatan reputasi penerbangan Indonesia di tingkat global.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini mengusung judul “Implementasi Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri Berdasarkan Standar Operasional Prosedur pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah memperhatikan latar belakang yang telah dipaparkan, perumusan masalah dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana implementasi pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi sesuai standar operasional prosedur pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali ?
- 1.2.2 Apa saja hambatan yang dihadapi para pengawas terkait pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri pada Wilayah Kerja

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan berlandaskan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini ditujukan untuk mencapai sejumlah sasaran yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui implementasi pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi sesuai standar operasional prosedur pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali.
- 1.3.2 Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi para pengawas terkait pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri pada Wilayah Kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini memberi sumbangan teoritis berupa penguatan pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana mekanisme pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dijalankan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan perusahaan sebagai landasan untuk melakukan evaluasi terhadap kelemahan yang ada, sekaligus dijadikan pertimbangan dalam penetapan kebijakan baru, terutama terkait prosedur pengawasan

tarif tiket penerbangan kelas ekonomi domestik.

b. Bagi Peneliti Lainnya

Temuan dari penelitian ini diharapkan berperan sebagai bahan pustaka baru yang dapat mendukung mahasiswa dalam mengembangkan studi lebih lanjut, khususnya pada persoalan-persoalan yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

c. Bagi Penulis

Kegiatan penelitian ini menjadi sarana pembelajaran bagi penulis dalam mengembangkan perspektif serta pengetahuan mengenai regulasi dan praktik pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi pada lingkup domestik.

1.5 Sistematika Penelitian

Struktur penulisan skripsi ini dirancang dengan alur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi penjelasan latar belakang dan dasar pemikiran dari penelitian yang dilakukan. Subbab yang terdapat dalam bab ini meliputi, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penelitian

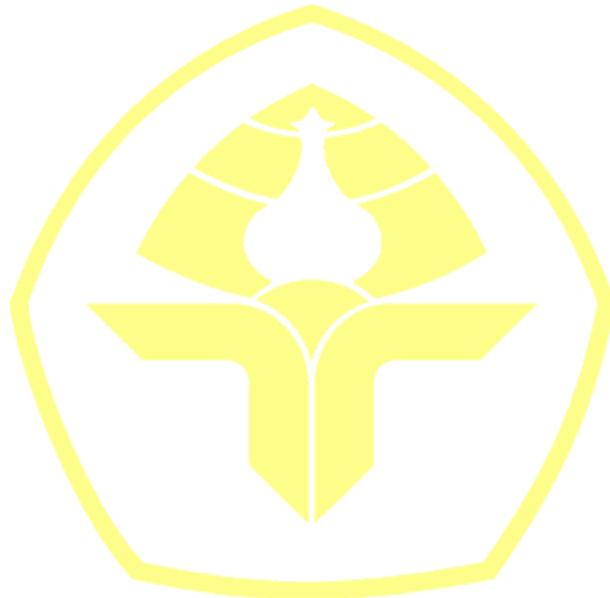
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini berisi kajian teoritis, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir yang mendasari penelitian. Subbab yang terdapat dalam bab ini meliputi, Kajian Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi uraian mengenai lokasi dan objek penelitian, jenis serta sumber data yang dimanfaatkan, teknik

pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN, berisi uraian mengenai gambaran umum perusahaan yang menjadi lokasi penelitian dan juga membahas bagaimana hasil dari analisis beserta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, berisikan uraian mengenai kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Pengertian dan Fungsi-Fungsi Manajemen

Secara etimologis, istilah manajemen berasal dari kata “management” dalam bahasa Inggris yang bermakna pengaturan atau tata kelola. Dalam pengertian umum, manajemen adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Sarinah dan Mardalena (2017:7) mengemukakan bahwa manajemen merupakan proses mencapai sasaran melalui kolaborasi antarindividu serta pemanfaatan sumber daya organisasi. Sementara itu, Afandi (2018:1) menyatakan bahwa manajemen berarti bekerja sama dengan orang lain guna meraih tujuan organisasi dengan menerapkan fungsi utama berupa perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, kepemimpinan, dan pengawasan. Secara garis besar, manajemen dapat dipahami sebagai mekanisme terstruktur yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam organisasi. Upaya pencapaian sasaran perlu dilakukan dengan memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi. Efektivitas berarti kesesuaian hasil dengan tujuan yang telah direncanakan, sedangkan efisiensi merujuk pada proses pelaksanaan yang tepat, sistematis, serta terselesaikan sesuai jadwal.

Dalam literatur Management yang ditulis Robbins dan Coulter (2018), fungsi manajemen dirumuskan ke dalam empat aspek pokok,

yaitu merencanakan (*planning*), mengorganisasi (*organizing*), mengarahkan pelaksanaan (*actuating/directing*), serta melakukan pengendalian atau pengawasan (*controlling*).

a) *Planning* (perencanaan).

Menurut konsep manajemen, perencanaan (*planning*) adalah proses menentukan tujuan, merumuskan strategi, dan menyusun program kerja untuk memastikan seluruh aktivitas terkoordinasi. Fungsi ini menjadi dasar sebelum manajer melakukan pengorganisasian, pengarahan, maupun pengendalian. Melalui perencanaan, ditentukan secara jelas apa yang harus dilakukan, kapan kegiatan berlangsung, bagaimana cara pelaksanaannya, serta siapa yang diberi tanggung jawab.

b) *Organizing* (pengorganisasian).

Dalam manajemen, pengorganisasian berarti mengatur dan menata hubungan antarindividu agar tercipta kerja sama yang efisien sekaligus memberikan kepuasan dalam melaksanakan tugas sesuai kondisi yang ada. Setelah arah dan rencana kerja disusun, diperlukan pembentukan serta pengembangan struktur organisasi yang mampu menjalankan fungsi-fungsi tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c) *Actuating/directing* (pengarahan).

Fungsi *actuating* dalam manajemen adalah menggerakkan seluruh unsur organisasi agar bekerja secara terpadu, efisien, serta memiliki

semangat dalam meraih tujuan yang telah ditentukan melalui perencanaan dan pengorganisasian. Setelah penyusunan strategi dan pembagian kerja selesai, pimpinan harus memastikan pelaksanaan berjalan dengan memberi bimbingan dan motivasi, sehingga sasaran yang diharapkan dapat tercapai secara efektif.

d) *Controlling* (pengawasan)

Kontrol atau pengawasan dalam manajemen adalah mekanisme yang meliputi penetapan tolok ukur, pemantauan jalannya kegiatan, evaluasi pelaksanaan, serta tindakan perbaikan bila ditemukan deviasi, sehingga pelaksanaan tetap berada pada jalur rencana. Esensi dari fungsi ini adalah menjadikan rencana dapat diwujudkan secara nyata. Agar sistem pengawasan benar-benar berjalan efektif, diperlukan kemampuan mendeteksi serta melaporkan penyimpangan secara cepat. Menurut Sondang (2016:290), pengawasan diartikan sebagai proses mengamati dan menilai pelaksanaan seluruh aktivitas organisasi untuk menjamin kesesuaiannya dengan rencana yang telah ditentukan. Dalam praktik manajemen, sistem pengawasan dikelompokkan ke dalam dua kategori pokok, yaitu :

1) Pengawasan Intern

Pengawasan intern dapat dipahami sebagai proses pengawasan yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri, di mana fungsi tersebut melekat sebagai tanggung jawab utama. Dalam

pelaksanaannya di instansi, pengawasan ini lazim dilakukan oleh pimpinan unit kerja, seperti kepala bagian atau kepala seksi, kepada pegawai yang menjadi bawahannya.

2) Pengawasan Ekstern

Pengawasan ekstern dapat diartikan sebagai proses pengawasan yang datang dari luar organisasi, yang umumnya dilakukan oleh lembaga independen serta melibatkan masyarakat. Dalam penerapannya, pengawasan ini terbagi ke dalam dua bentuk metode, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

(a) Pengawasan langsung merujuk pada aktivitas pengawasan yang dilakukan pimpinan secara nyata terhadap jalannya kegiatan. Implementasinya dapat dilakukan lewat kunjungan lapangan, pengamatan langsung, atau melalui laporan setempat, mencakup pengecekan administratif sekaligus verifikasi kondisi fisik di lapangan.

(b) Pengawasan tidak langsung dapat dipahami sebagai mekanisme pengendalian yang tidak mengharuskan pengawas hadir di lapangan pada saat kegiatan berlangsung. Prosesnya umumnya dilakukan secara desk review, yakni melalui analisis dokumen administratif seperti laporan kerja, catatan keuangan, maupun arsip lain yang terkait dengan pelaksanaan tugas. Dokumen yang

dijadikan dasar dalam pelaksanaan pengawasan ini mencakup:

- (1) Laporan pelaksanaan pekerjaan baik laporan berkala maupun laporan insidental.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).
- (3) Surat-surat pengaduan.
- (4) Berita atau artikel terkait.

2.1.2 Tiket Penerbangan

a. Pengertian Tiket Penerbangan

Tiket berfungsi sebagai dokumen pengganti uang tunai dalam transaksi, yang penerbitannya dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan. Bentuk tiket dapat diwujudkan dalam media cetak, sistem elektronik, ataupun bentuk lain yang sah secara administratif. Menurut Kertajaya (2021:87) tiket adalah tiket dapat dipahami sebagai dokumen atau media resmi yang digunakan sebagai alat pengganti uang tunai dalam suatu transaksi, baik dalam bentuk cetakan fisik, hasil pengolahan elektronik, maupun bentuk lain yang diakui secara sah. Tiket penerbangan pada dasarnya adalah dokumen bukti sah yang menunjukkan adanya kesepakatan perjalanan antara penumpang dan maskapai ke tujuan tertentu, di mana terdapat ketentuan yang mengikat kedua belah pihak. Penerbitan tiket oleh maskapai menjadi alat pengesahan adanya hubungan perjanjian angkutan udara antara pengguna jasa dan perusahaan penerbangan.

b. Jenis-jenis Tiket Penerbangan

Macam-macam tiket pesawat udara diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu :

1) Menurut wilayah operasinya

a) *Domestic Flight Ticket* adalah bukti perjalanan yang dikeluarkan maskapai penerbangan, yang penggunaannya terbatas pada rute penerbangan lokal dalam negeri.

b) *International Flight Ticket* adalah dokumen transportasi yang diterbitkan maskapai, dengan penggunaan terbatas pada penerbangan lintas batas negara, baik keberangkatan maupun kedatangan.

2) Menurut kelasnya

a) *First Class Ticket* adalah dokumen resmi dari maskapai penerbangan yang diperuntukkan bagi penumpang yang membeli layanan pada level tertinggi. Selama penerbangan, penumpang mendapatkan pelayanan eksklusif setara kelas

satu. Biaya tiket pada kategori ini cenderung paling mahal dibanding jenis kelas penerbangan lainnya.

b) *Business Class Ticket* adalah dokumen resmi dari maskapai penerbangan untuk penumpang yang memutuskan menggunakan layanan kelas menengah atas. Selama penerbangan, penumpang berhak atas kenyamanan serta fasilitas sesuai standar bisnis, dengan biaya lebih

terjangkau dibandingkan kelas utama.

- c) *Economy Class Ticket* ialah bukti perjalanan udara yang diterbitkan maskapai untuk penumpang yang memanfaatkan layanan kelas ekonomi. Fasilitas yang diberikan menyesuaikan standar layanan kelas ini, dengan harga yang lebih hemat dibandingkan kelas bisnis maupun kelas utama.

3) Menurut sifat penggunaan tiket

- a) Tiket penghubung (*Conjunction Ticket*) merupakan dokumen perjalanan udara yang mencakup dua atau lebih tiket yang saling terikat. Tiket ini diberikan kepada penumpang apabila jalur penerbangannya tidak dapat dilayani dengan satu tiket tunggal, sehingga tiket yang diterbitkan saling melengkapi antara satu dengan lainnya.

- b) *Non Conjunction Ticket* ialah dokumen penerbangan berbentuk satu tiket tunggal, yang diberikan kepada calon

penumpang bila rute perjalanan dapat ditempuh secara langsung tanpa memerlukan penggabungan beberapa tiket.

4) Menurut cara penerbitannya

- a) Tiket manual ialah bentuk tiket penerbangan yang penerbitannya dilakukan secara non-digital, dengan pengisian data penumpang menggunakan tulisan tangan.

- b) *Transitional Automated Ticket (TAT)* atau tiket otomatis

ialah jenis tiket penerbangan yang dibuat dengan teknologi komputer, di mana seluruh proses pencetakan dilakukan secara terkomputerisasi tanpa penulisan manual.

5) Menurut harga tiket

- a) Tiket harga normal ialah tiket yang dikeluarkan maskapai untuk penumpang yang membayar tarif standar sesuai aturan umum tanpa adanya potongan atau diskon khusus.
- b) Tiket harga khusus ialah tiket yang diterbitkan maskapai bagi penumpang dengan tarif tertentu yang tidak sesuai dengan harga normal, biasanya untuk keperluan promosi atau kategori penumpang tertentu.

2.1.3 Tarif Tiket Penerbangan

Tarif tiket penerbangan merupakan sejumlah biaya yang wajib dibayarkan oleh penumpang untuk menggunakan jasa transportasi udara pada suatu rute tertentu (port to port). Proses penetapan tarif dilakukan oleh Menteri Perhubungan melalui keputusan formal, setelah melakukan konsultasi dengan asosiasi penerbangan domestik dan memperhitungkan masukan dari asosiasi konsumen jasa penerbangan. Maskapai penerbangan menetapkan tarif pada rute yang dioperasikan setelah memperoleh persetujuan izin rute. Dalam penentuan besaran tarif tersebut, terdapat sejumlah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam proses perhitungannya, antara lain:

- a. Kondisi geografis suatu kota.

- b. Jarak tempuh dalam suatu mil antara suatu kota dengan kota lainnya.
- c. Keberadaan titik persinggahan (*stop over*) atau lokasi transit dalam perjalanan.
- d. Ketentuan pajak yang diberlakukan oleh negara atau kota tujuan, maupun wilayah yang hanya dilalui selama perjalanan.
- e. Jenis perjalanan yang dilakukan, seperti sekali jalan (*one way*), pulang-pergi (*round trip*), perjalanan berputar (*circle trip*), atau perjalanan keliling dunia (*round the world*).
- f. Kategori tarif penerbangan (*fare*) yang berlaku, meliputi tarif normal (*normal fare*), tarif khusus (*special fare*), maupun tarif rekreasi (*excursion*).
- g. Tingkat layanan kelas penerbangan yang ditawarkan, yaitu kelas utama (*first class*), kelas bisnis (*business class*), dan kelas ekonomi (*economy class*).

Struktur tarif tiket penerbangan terbagi ke dalam dua elemen, yaitu komponen dasar dan komponen tambahan yang menyertainya.

- 1) **Komponen dasar**
 - a) Basic Fare atau tarif dasar adalah harga tiket resmi yang diberlakukan oleh maskapai tertentu, di mana penentuan jumlahnya disesuaikan dengan rute penerbangan yang menjadi jalur operasional maskapai tersebut.
 - b) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah iuran yang dikenakan

kepada penumpang sebagai imbalan atas penggunaan jasa transportasi udara, dengan tarif yang ditetapkan dalam bentuk persentase tertentu dari harga dasar tiket.

- c) Assurance atau Iuran Wajib merupakan biaya ekstra yang dikenakan kepada setiap penumpang sebagai premi asuransi penerbangan. Jumlah IWJR ditetapkan secara resmi oleh pihak pemerintah.

2) Komponen tambahan

- a) PSC (*Passenger Service Charge*) atau *Airport Tax* merupakan iuran yang wajib dibayarkan oleh penumpang sebagai imbalan atas pemanfaatan layanan dan fasilitas bandara.
- b) *Fuel Surcharge* adalah biaya tambahan yang dikenakan apabila terjadi kenaikan harga bahan bakar avtur. Pungutan ini diberlakukan oleh maskapai untuk menutupi selisih harga bahan bakar, mengingat tarif batas atas telah diatur oleh pemerintah.

2.1.4 Pengawasan Tiket Penerbangan

a. Pengertian Pengawasan Tiket Penerbangan

Pengawasan tiket penerbangan secara umum dapat diartikan sebagai Proses pengendalian dan verifikasi untuk memastikan bahwa tiket yang digunakan oleh penumpang sah, valid, dan sesuai dengan prosedur serta data penerbangan yang berlaku. Proses ini bertujuan untuk menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran operasional penerbangan.

b. Aspek Pengawasan Tiket Penerbangan

1) Keamanan (*Security*):

a) Inspeksi Keamanan

Petugas keamanan di bandara melakukan pemeriksaan pada penumpang dan bagasi menggunakan alat-alat modern seperti pemindai sinar-X dan detektor logam.

b) Validasi Identitas

Petugas memastikan identitas penumpang sesuai dengan data pada tiket.

c) Pemeriksaan Bagasi

Pemeriksaan terhadap bagasi penumpang dilaksanakan agar dapat mencegah pembawaan barang berbahaya yang berisiko mengganggu keselamatan penerbangan.

2) Regulasi

a) Peraturan Penerbangan

Tiket penerbangan harus sesuai dengan peraturan penerbangan yang berlaku, termasuk ketentuan mengenai tarif, bagasi, dan persyaratan perjalanan.

b) Perlindungan Konsumen

Peraturan juga mengatur perlindungan konsumen, termasuk hak-hak penumpang jika ada gangguan penerbangan.

c) Pengawasan Penerapan Regulasi

Pemerintah atau otoritas penerbangan melakukan pengawasan untuk memastikan regulasi dipatuhi oleh maskapai dan pihak terkait.

3) Pelayanan (*Service*)

a) Kualitas Pelayanan

Maskapai harus memberikan pelayanan yang berkualitas, mulai dari check-in hingga boarding.

b) Informasi Tiket

Pelayanan yang optimal mencakup penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami terkait tiket, jadwal penerbangan, serta prosedur check-in.

c) Penanganan Keluhan

Maskapai harus memiliki prosedur penanganan keluhan yang efektif dan efisien.

4) Fasilitas Penerbangan:

a) Fasilitas Bandara

Kondisi dan fasilitas di bandara, seperti terminal, lounge, dan fasilitas lainnya, juga menjadi bagian dari pengawasan.

b) Fasilitas Pesawat

Kondisi pesawat, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung lainnya, juga perlu diperhatikan.

2.1.5 Standar Operasional Prosedur

a. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah petunjuk resmi yang menguraikan tugas-tugas yang dilakukan secara berulang dalam lingkup suatu organisasi. Pendekatan ini membantu memastikan efisiensi dalam pelaksanaan tugas (Aprianis, 2021). Fajar (2020:12) mendefinisikan SOP sebagai acuan atau pedoman yang dipakai dalam melaksanakan tugas guna mencapai hasil kerja yang diharapkan. Gabriele (2018) menambahkan bahwa SOP merupakan dokumen resmi yang berisi prosedur kegiatan berulang dalam organisasi, yang berfungsi memastikan pekerjaan dijalankan secara terstandar dan konsisten.

Berdasarkan pandangan para ahli, SOP dapat dipahami sebagai panduan bagi karyawan yang memuat prosedur kerja standar, dengan tujuan menjamin pelaksanaan aktivitas perusahaan sesuai target organisasi dan mengurangi potensi kesalahan.

Menyusun SOP membantu organisasi dalam mengimplementasikan dan menjalankan fungsi atau kegiatan tertentu dengan lebih terstruktur dan terkoordinasi (Darmayanti, 2017). Pentingnya SOP dalam proses pengembangan perusahaan juga ditekankan Arief & Sunaryo (2020) bahwa dengan adanya

SOP, perusahaan dapat memiliki standar baku yang konsisten, yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan keunggulan kompetitif. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) memungkinkan seluruh aktivitas dan proses operasional dalam organisasi dapat terkelola serta diawasi secara efektif. Implementasi SOP yang sesuai regulasi berkontribusi pada peningkatan efektivitas organisasi, sebab setiap tugas karyawan dijalankan berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh sebab itu, SOP berfungsi sebagai instrumen penting yang diperlukan organisasi untuk menjamin konsistensi sekaligus mengoptimalkan hasil dari setiap proses yang dijalankan.

SOP berperan sebagai panduan kegiatan untuk mengurangi reworks yang tidak perlu. Pengulangan kerja adalah tanda ketidakefektifan SOP. Dengan menerapkan SOP yang jelas, organisasi dapat dengan mudah meninjau dan menilai kinerja. SOP juga menciptakan kondisi kerja yang lebih baik bagi karyawan, sehingga meningkatkan kinerja mereka. Dalam ringkasnya, SOP adalah panduan tertulis berisi prosedur kerja rutin dan tetap untuk menjalankan organisasi secara efektif dan efisien. SOP juga berfungsi sebagai panduan sistematis untuk menciptakan standardisasi, memudahkan pegawai menyelesaikan pekerjaan.

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur

Secara garis besar, penyusunan Standar Operasional Prosedur

(SOP) dimaksudkan untuk membangun kepastian mengenai aturan yang wajib dijalankan dan dipatuhi secara konsisten oleh seluruh pihak. Komitmen terhadap penerapan SOP tersebut bertujuan agar kinerja organisasi dapat berlangsung secara terstruktur, konsisten, dan sistematis. Menurut Arina dkk. (2016: 36–37), tujuan dari penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

- 1) Menjaga konsistensi dalam pelaksanaan prosedur kerja oleh pegawai.
- 2) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi dalam proses kerja.
- 3) Mempermudah proses pengontrolan terhadap setiap tahapan pekerjaan.
- 4) Memperjelas peran, fungsi, dan tanggung jawab tiap posisi dalam organisasi.
- 5) Memberikan kejelasan terkait alur kerja, wewenang, dan tanggung jawab.
- 6) Menentukan dokumen yang diperlukan selama proses kerja.
- 7) Melindungi organisasi dan pegawai dari risiko kesalahan administratif atau praktik yang salah.

c. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Nur'aini (2020) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur memberikan manfaat, yang mencakup beberapa aspek

berikut:

- 1) Memberikan kejelasan mengenai langkah-langkah prosedural dalam kegiatan.
- 2) Menghemat waktu dan tenaga dalam proses training karyawan.
- 3) Menyamaratakan dan menstandarkan semua kegiatan di perusahaan.
- 4) Mempermudah pengawasan dan penilaian kinerja oleh atasan.
- 5) Menjaga konsistensi kualitas layanan atau produk perusahaan.
- 6) Meningkatkan kemandirian pegawai karena pengawasan pimpinan menjadi lebih minimal dalam rutinitas sehari-hari.
- 7) Memudahkan komunikasi terkait peningkatan kemampuan dan kompetensi pegawai melalui feedback.

d. Unsur Penting dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Peran unsur ini adalah untuk mengawasi penyusunan SOP agar tepat dan komprehensif. Menurut Mahardika (2021:183), acuan-unsur yang bisa dipakai dalam membuat SOP meliputi:

1) Tujuan.

Tujuan penyusunan SOP berfungsi sebagai fondasi bagi setiap prosedur dan aktivitas yang dijabarkan dalam SOP.

2) Kebijakan.

Pernyataan kebijakan berperan dalam mendukung penerapan prosedur agar efektif, efisien, dan terfokus pada kebutuhan

spesifik tiap prosedur.

3) Petunjuk Operasional.

Petunjuk operasional memiliki fungsi utama untuk membantu pengguna dalam menafsirkan dan memahami SOP. Bagian ini ditempatkan pada halaman pembuka pedoman dan harus menggunakan bahasa yang lugas serta mudah dipahami.

4) Pihak yang Terlibat.

Penyusunan SOP dianjurkan dilakukan oleh tim tunggal, sehingga setiap modifikasi atau pembaruan dalam SOP dapat dikomunikasikan secara efektif.

5) Formulir.

Formulir, yang dikenal juga sebagai blanko, adalah dokumen standar kosong yang digunakan dalam SOP sebagai alat untuk memvalidasi dan mengendalikan prosedur. Dengan demikian, SOP harus memberikan penjelasan rinci mengenai cara mengisi setiap formulir sesuai prosedur yang berlaku.

6) Masukan.

Penyediaan media masukan sangat penting agar kegiatan sistem dapat terlaksana, dengan syarat bahwa data telah memenuhi persyaratan sebagaimana ditentukan dalam kebijakan atau prosedur yang berlaku.

7) Proses.

Proses bertujuan mentransformasikan masukan menjadi

keluaran dan dapat mencakup satu atau lebih subproses. Informasi, data, dan pengetahuan yang diperlukan organisasi menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan agar tujuan, baik jangka pendek maupun panjang, dapat tercapai.

8) Laporan.

Laporan harus dipisahkan dari formulir, karena setiap laporan memiliki karakteristik unik sesuai prosedur masing-masing dan tidak dapat digunakan secara seragam di prosedur lain.

9) Validasi.

Proses validasi memiliki peran krusial dalam pengambilan keputusan serta pelaksanaan aktivitas di organisasi, bertujuan menjamin bahwa setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan benar-benar valid dan sesuai prosedur.

10) Kontrol.

Kontrol dalam SOP dapat diterapkan melalui berbagai pendekatan, termasuk berdasarkan spesifikasi, prosedur, kepatuhan, dan lain-lain. Agar prosedur SOP terlaksana dengan baik, kontrol yang dilakukan harus mencakup seluruh kategori tersebut.

e. Indikator Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan Nur'aini (2019), indikator-indikator yang menjadi acuan dalam Standar Operasional Prosedur meliputi beberapa

aspek berikut:

1) Efisien

Sebagai indikator SOP, efisiensi mengacu pada ketepatan serta keterpaduan beberapa faktor yang bekerja secara harmonis untuk memastikan program mencapai tujuan dan target yang ditetapkan.

2) Konsisten

Sebagai indikator SOP, konsistensi mengacu pada kemampuan menghasilkan nilai berulang yang dapat diukur dengan tepat, sehingga berfungsi sebagai standar evaluasi.

3) Meminimalisasi kesalahan

Sebagai indikator SOP, meminimalisasi kesalahan bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di area pekerjaan.

4) Penyelesaian masalah

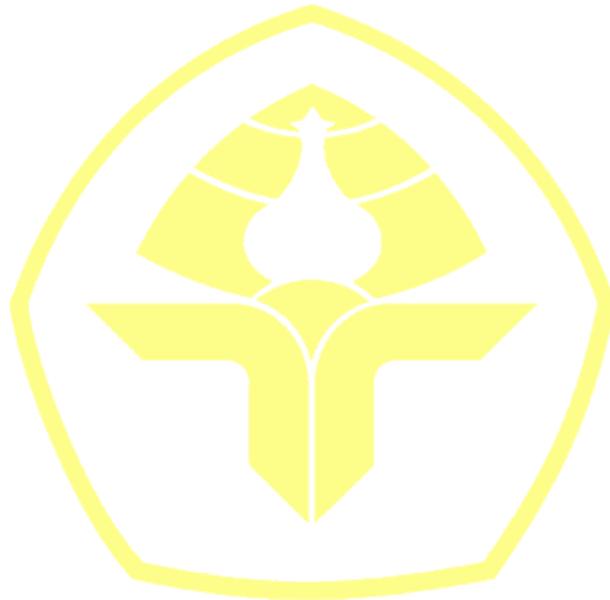
Sebagai indikator SOP, penyelesaian masalah bertujuan untuk mengidentifikasi dan menginformasikan kendala apa pun yang muncul selama proses pelaksanaan tugas.

5) Prosedur kerja

Sebagai indikator SOP, prosedur kerja menggambarkan strategi yang beragam untuk melindungi aset dari berbagai potensi risiko dan tanggung jawab yang mungkin timbul.

6) Peta kerja atau rangkaian kegiatan operasional

Sebagai indikator SOP, peta kerja atau rangkaian kegiatan operasional disiapkan dengan pemikiran dari setiap pihak, agar tindakan dapat segera dilakukan dengan koordinasi yang baik saat proses berjalan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2.2 Kajian Empirik

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
1.	Andriani, P. & Setiawan, H. (2023)	Peran Inspektur Otoritas Bandar Udara dalam Pengaturan Tarif Maskapai Domestik”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII sudah sesuai dalam banyak aspek, tetapi masih terdapat tantangan yang perlu diatasi yaitu keterbatasan jumlah tenaga pengawas.	Penelitian ini lebih memfokus pada pengawasan tarif di satu bandara utama, yaitu Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang melayani banyak rute domestik. Pengawasan dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
2.	Nugraha, A., & Pratama, F. (2023).	<i>Transparansi Harga Tiket dan Kepuasan Konsumen dalam Pengawasan Tarif Angkutan Udara.</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pengawasan tarif angkutan udara, di mana informasi yang jelas mengenai harga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap maskapai.	Fokus utama dalam penelitian ini adalah memastikan bahwa tarif yang ditetapkan oleh maskapai sesuai dengan regulasi yang ada dan terlaksananya pengawasan yang efektif terhadap pelanggaran tarif.

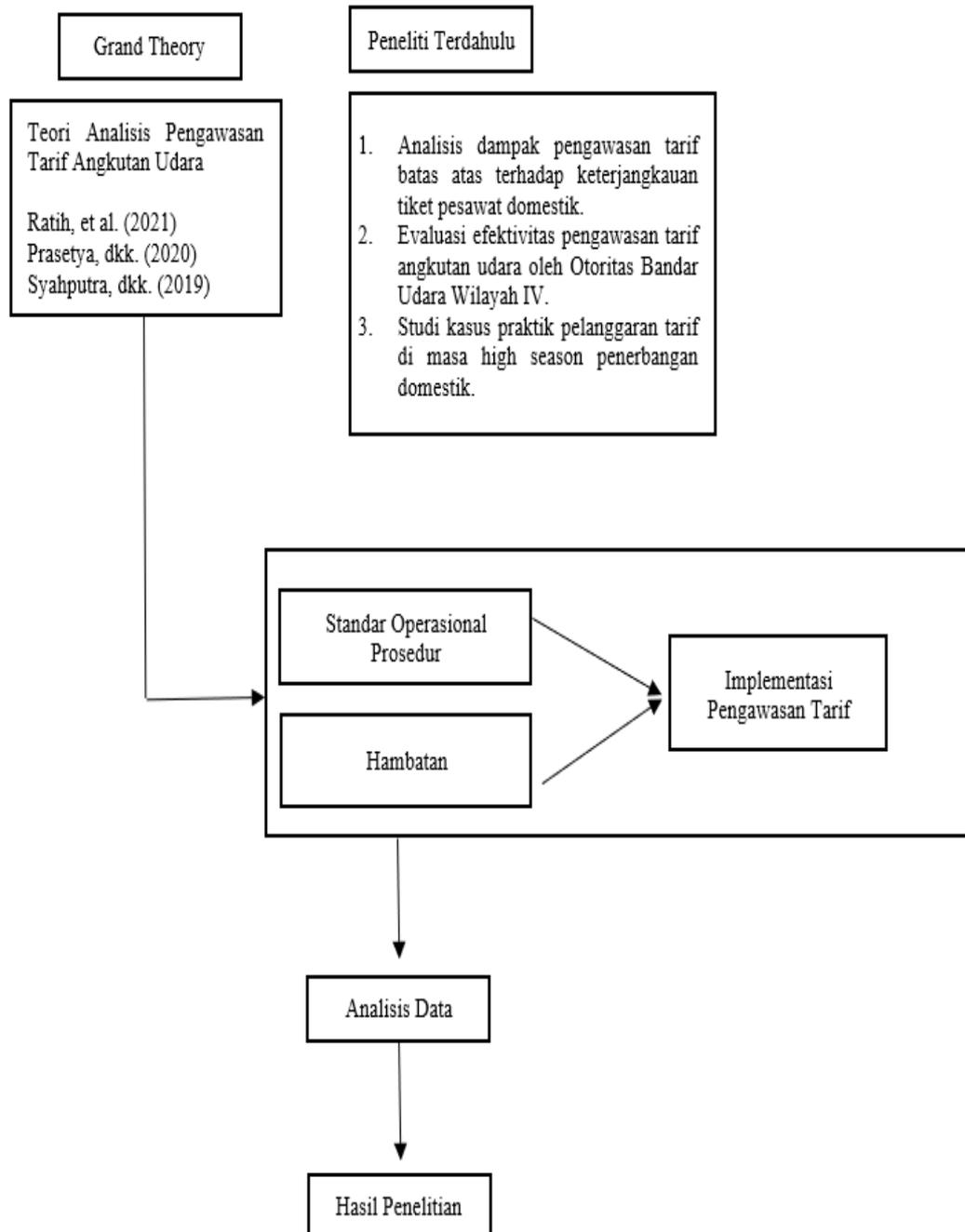
No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
3.	Gonzalez, M., & Salgado, E. (2023).	"Impact of Regulatory Measures on Airfare Pricing: A Comparative Study."	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi ketat cenderung menstabilkan harga tiket, sementara deregulasi meningkatkan persaingan harga antar maskapai, menciptakan lebih banyak variasi harga tiket.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada pengawasan dan kepatuhan tarif domestik dalam negeri untuk kelas ekonomi, terutama di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang bertujuan menjaga stabilitas harga tiket untuk melindungi konsumen lokal dari kenaikan tarif yang berlebihan, sesuai dengan batas tarif yang telah ditetapkan pemerintah.</p>

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
4.	Khan, R., & Ali, A. (2023).	"Economic Regulation of Airlines and Its Effects on Fare Structure."	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi ekonomi yang ketat menstabilkan tarif tiket pesawat, namun mengurangi fleksibilitas maskapai dalam menentukan harga yang kompetitif.	Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk menjaga agar maskapai mematuhi ketentuan yang berlaku demi melindungi konsumen dari harga yang berlebihan atau tidak wajar.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
5.	Hassan, S. M., & Abubakar, A. (2023).	"Air Transport Regulation and Customer Satisfaction in Low-Cost Airlines."	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi angkutan udara secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan berbiaya rendah, dengan regulasi yang baik meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pelanggan.</p>	<p>Penelitian ini lebih berfokus pada menjaga kepatuhan tarif domestik dan memastikan harga tiket angkutan udara kelas ekonomi sesuai dengan batas yang telah ditetapkan oleh pemerintah.</p>

2.3 Kerangka Teoritis



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

(Sumber : Data diolah)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV yang terletak di Jalan Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta – Badung. Kantor ini dipilih sebagai objek penelitian utama karena berfungsi sebagai pusat pengawasan dan pengambilan keputusan di bandara wilayah Bali. Pemilihan lokasi juga didasari oleh peran pentingnya dalam pengawasan tarif angkutan udara, pengalaman lama dalam penerapan regulasi transportasi udara, serta komitmen untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Selain itu, kantor ini memiliki kewenangan dalam memastikan kepatuhan maskapai penerbangan terhadap ketentuan tarif batas atas dan batas bawah, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

3.2 Objek Penelitian

Berdasarkan Sugiyono (2019:55), objek penelitian meliputi segala sesuatu yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis guna memperoleh informasi dan menarik kesimpulan. Untuk penelitian ini, objek yang dipelajari adalah Inspektur Angkutan Udara yang bertugas mengawasi pelaksanaan operasional maskapai.

3.3 Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan sumber data yang terdiri dari beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Penelitian ini memanfaatkan data primer sebagai sumber utama. Berdasarkan Sugiyono (2017:193), data primer adalah informasi yang diberikan secara langsung kepada pengumpul data. Di penelitian ini, data tersebut diperoleh langsung dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV melalui pimpinan maupun pegawai terkait. Data yang dikumpulkan kemudian dapat diolah lebih lanjut sesuai kebutuhan penelitian. Peneliti memperoleh data secara langsung dari informan, menggunakan metode pertemuan tatap muka maupun komunikasi melalui telepon.

b. Data Sekunder

Penelitian ini memanfaatkan data sekunder, yaitu informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya (Sugiyono, 2017:193). Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan literatur terkait, termasuk buku serta referensi lain yang mendukung pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

3.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan data kualitatif, yaitu data berbentuk informasi, penjelasan, atau keterangan non-numerik. Data kualitatif memberikan gambaran mendalam tentang permasalahan yang dikaji, menjelaskan fenomena yang tidak dapat diukur secara angka, dan

disusun dalam bentuk deskripsi naratif.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Berdasarkan Sugiyono (2018:229), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas dibanding metode lain, dan dapat diterapkan tidak hanya pada manusia tetapi juga objek alam. Dengan observasi, peneliti mempelajari perilaku serta arti dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi sesungguhnya di wilayah kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

b. Wawancara

Berdasarkan Suharsaputra (2018:213), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian kualitatif, wawancara berperan dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman, perspektif, dan pandangan subjek penelitian. Peneliti mewawancarai Kepala Bidang Angkutan Udara, Kelaikudaraan, dan Pengoperasian Pesawat Terbang pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.

c. Dokumentasi

Berdasarkan Sugiyono (2018:476), teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi penelitian. Dokumentasi meliputi

berbagai sumber informasi seperti buku, berkas, dokumen, catatan numerik, dan gambar yang dapat mendukung penelitian. Pemanfaatan dokumentasi sebagai pelengkap observasi atau wawancara dapat memperkuat validitas dan reliabilitas hasil penelitian, terutama bila disertai bukti visual, rekaman, atau literatur akademik yang relevan. Pada penelitian ini, dokumentasi yang digunakan terdiri dari dokumen-dokumen yang memuat informasi tentang Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang merupakan pendekatan kualitatif terdiri dari tiga tahap pokok: reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan kesimpulan. Sugiyono (2018:246) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif sebaiknya berlangsung secara interaktif bersamaan dengan pengumpulan data. Model ini memperlihatkan hubungan yang dinamis antar-tahap analisis, sehingga setiap proses saling mempengaruhi dan berlangsung terus-menerus hingga penelitian tuntas:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah tahap meringkas, menyeleksi elemen utama, memusatkan perhatian pada informasi relevan, serta menemukan tema dan pola yang signifikan. Proses ini bertujuan untuk memperjelas data sekaligus memudahkan penambahan informasi tambahan bila

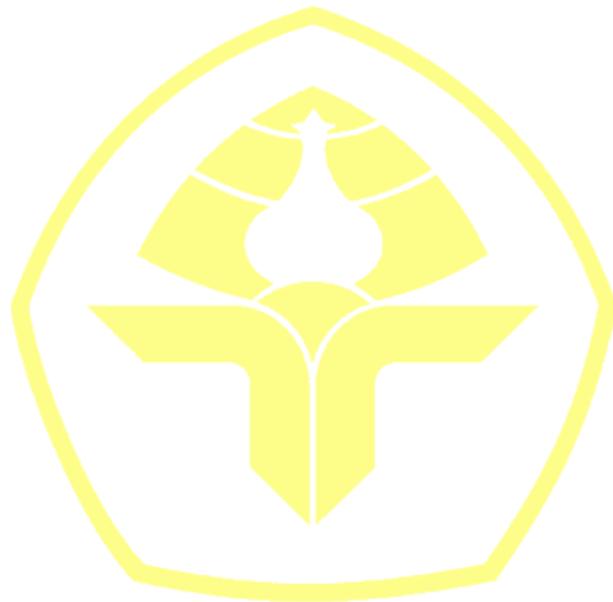
diperlukan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan saat peneliti menerima informasi dari Kantor Otoritas Bandar Udara, yang kemudian disederhanakan sambil menambahkan data pendukung untuk mendukung proses analisis. Dengan demikian, proses reduksi data memungkinkan diperolehnya penilaian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dengan beragam cara, misalnya dalam bentuk ringkasan singkat, diagram, bagan alir, atau representasi hubungan antar kategori, serta bentuk penyajian lain yang mendukung pemahaman informasi. Meskipun demikian, penulisan naratif sering menjadi metode yang paling umum digunakan. Proses penyajian data ini bertujuan untuk memilah dan mengorganisasikan informasi sehingga memudahkan interpretasi dan analisis lebih lanjut.

c. Verifikasi atau Mengumpulkan Data

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah akhir dalam analisis data. Kesimpulan yang diperoleh pada awalnya bersifat sementara dan mungkin berubah jika bukti pendukung tidak muncul pada pengumpulan data selanjutnya. Sebaliknya, jika bukti yang ditemukan valid dan konsisten selama pengumpulan data tambahan, kesimpulan awal tersebut dianggap sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Sebelum dikenal dengan nama Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, lembaga yang berkantor di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ini disebut Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali. Pembentukan Adbandara Ngurah Rai – Bali resmi ditetapkan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 79 Tahun 2004 tanggal 15 Oktober 2004, yang mengatur struktur organisasi dan mekanisme kerja kantor tersebut.

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.

Kantor Adbandara Ngurah Rai – Bali, yang dikategorikan sebagai Adbandara Kelas I, berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan dipimpin oleh Kepala Kantor yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasionalnya. 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. Agustinus Budi Hartono, S.T.,M.M yang menjabat dari tahun 2020 – 2024 . Lalu Tahun 2025 diganti oleh Cecep Kurniawan, ST,M.T.

Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali memiliki tanggung jawab menyelenggarakan pengendalian, pengawasan, dan pemantauan terhadap keselamatan, keamanan, dan kelancaran penerbangan, serta menjaga ketertiban di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, semua dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan penerbangan sipil baik di ranah nasional maupun internasional.

Pada tahun 2011, seiring dengan kemajuan sektor penerbangan dan revisi regulasi terkait, Kantor Administrator Bandar Udara Ngurah Rai – Bali mengalami perubahan nomenklatur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2011 mengenai struktur dan tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Per tanggal 31 Mei 2011, kantor ini resmi berubah nama menjadi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV dengan alamat di Jalan Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta – Badung. Kantor Otoritas Bandar Udara dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu Kelas Utama, Kelas I, dan Kelas II. Kantor Wilayah IV termasuk Kelas I dan memiliki wewenang atas wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, serta Nusa Tenggara Timur.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV dibentuk untuk

meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi pemerintahan serta memastikan pelayanan optimal bagi masyarakat di bandara, khususnya di Bali, NTB, dan NTT. Sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, kantor ini bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal. Tugas utamanya mencakup pengaturan, pengendalian, dan pengawasan atas keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan regulasi penerbangan nasional dan internasional, sekaligus menegakkan Pasal 231 UU No. 1 Tahun 2009.

4.1.2 Bidang Usaha

Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan unit teknis di bawah Kementerian Perhubungan yang berada di bawah pengawasan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan. Seluruh kewenangan mengenai kedudukan dan mekanisme pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas kantor ini berada pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Kantor ini memegang peran penting dalam pengelolaan bandar udara, terutama menyangkut posisi dan hubungan pertanggungjawaban.

Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki kewajiban untuk mengelola pengaturan, pengendalian, dan pengawasan atas seluruh pelaksanaan penerbangan di bandara. Kegiatan ini mencakup penyusunan kebijakan umum maupun teknis yang mencakup norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur. Selain itu, kantor ini bertanggung

jawab atas pengaturan persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta manajemen perizinan operasional bandara.

Kantor Otoritas Bandar Udara menjalankan berbagai fungsi, termasuk:

- a. Bertanggung jawab atas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan penerbangan di bandara.
- b. Melakukan koordinasi terhadap seluruh aktivitas pemerintahan yang ada di bandara.
- c. Mengelola dan mengawasi pengaturan terkait fasilitas, pelayanan, dan operasional bandara.
- d. Bertanggung jawab atas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan penggunaan lahan daratan maupun perairan di bandara, sesuai dengan rencana induk yang berlaku.
- e. Melaksanakan pengelolaan dan pengawasan terhadap pemanfaatan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP), Daerah Lingkungan Kerja (DLKr), serta Daerah Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP).
- f. Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan standar kinerja operasional yang mencakup pelayanan bandara, angkutan udara, keamanan penerbangan, pesawat, dan navigasi.
- g. Mengawasi dan mengelola pelestarian lingkungan di kawasan bandara.
- h. Bertugas mengatur, mengendalikan, dan memantau kegiatan

angkutan udara, kelaikudaraan, serta pengoperasian pesawat di bandara, termasuk pelaksanaan ketentuan organisasi perawatan pesawat serta sertifikasi dan lisensi personel pengoperasian.

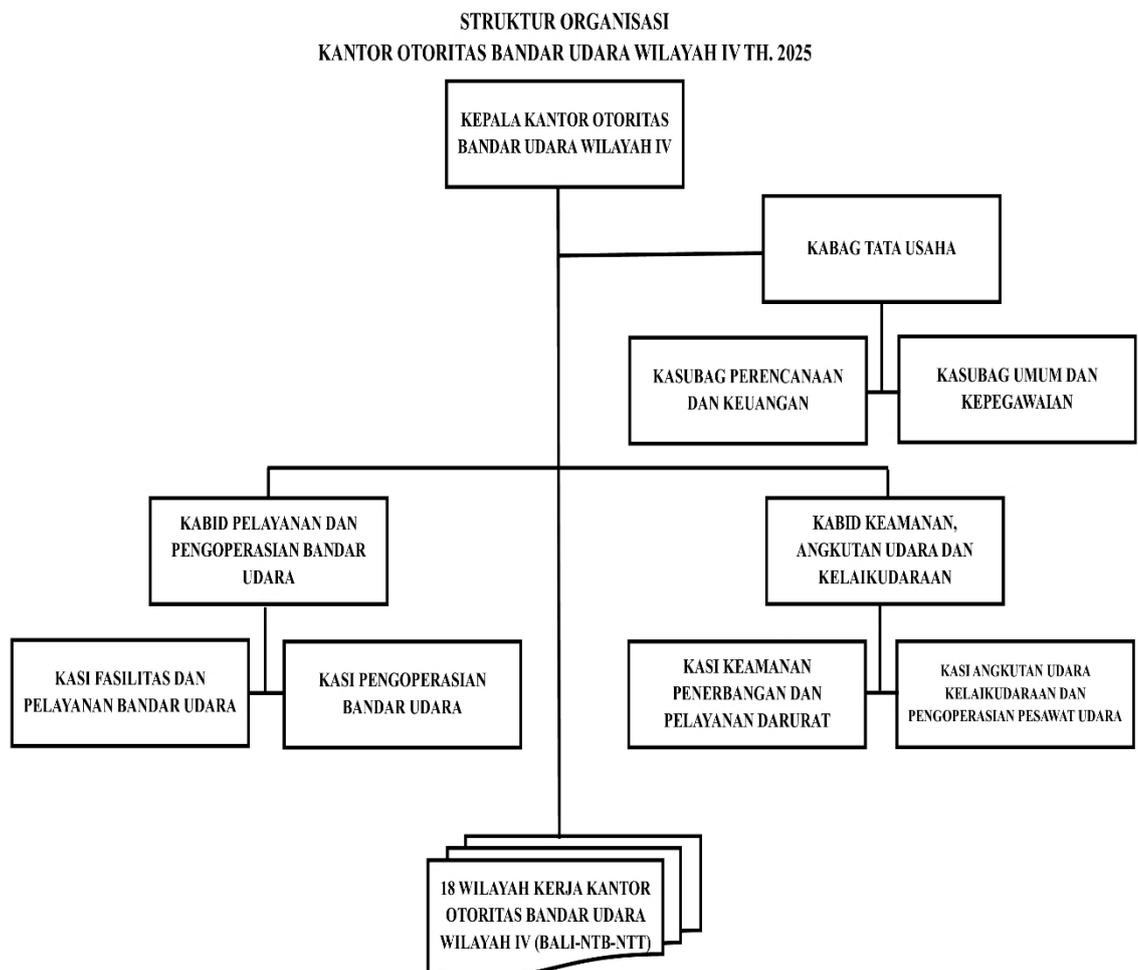
- i. Mengeluarkan sertifikat kelaikudaraan lanjutan (continuous airworthiness certificate) bagi pesawat yang tidak termasuk kategori transport atau komersial.
- j. Menangani pengawasan dan pengendalian keamanan penerbangan serta layanan darurat di bandara.
- k. Melaksanakan tugas administrasi dan manajemen kerumahtanggaan di Kantor Otoritas Bandar Udara.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi adalah penyajian sistematis mengenai bagaimana tugas, wewenang, tanggung jawab, dan interaksi antarbagian diatur dalam suatu lembaga atau perusahaan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV menerapkan struktur lini, di mana otoritas diberikan secara langsung, vertikal, dan menyeluruh dari pimpinan puncak kepada staf di bawahnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pada Gambar 4.1 diperlihatkan susunan struktur organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

Sumber : Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV terdiri atas sejumlah bagian, masing-masing dengan deskripsi tugas yang dijalankan sebagai berikut:

a. Kepala Kantor

Tugas Kepala Kantor adalah :

- 1) Menyiapkan pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan atas keselamatan, keamanan, kelancaran, serta kenyamanan penerbangan di bandara.
- 2) Melaksanakan koordinasi seluruh aktivitas pemerintahan yang berlangsung di bandara.
- 3) Menangani pengaturan, pengendalian, dan pengawasan terhadap fasilitas, layanan, dan operasional bandara.
- 4) Mengawasi dan mengelola penggunaan lahan darat maupun perairan bandara sesuai rencana induk yang berlaku.
- 5) Menyediakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan atas pemanfaatan KKOP, DLK_r, dan DLKP.

b. Kepala Bagian Tata Usaha

Tugas Kepala Bagian Tata Usaha mencakup:

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang diperlukan untuk rencana strategis, rencana kerja, program kegiatan, serta pengelolaan informasi dan data.
- 2) Menangani persiapan bahan untuk urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, pengelolaan PNB_P, dan Barang Milik Negara.

- 3) Menyediakan bahan pendukung untuk pelaksanaan urusan kepegawaian.
- 4) Menyiapkan bahan terkait evaluasi dan penyusunan laporan..

c. Kepala Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara

Tugas Kepala Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara meliputi :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang diperlukan untuk pengaturan, pengendalian, dan pengawasan fasilitas dan peralatan bandara.
- 2) Menangani bahan pendukung pengawasan dan pengendalian fasilitas serta peralatan navigasi penerbangan.
- 3) Menyediakan bahan untuk pengawasan dan pengendalian pelayanan serta tarif jasa kebandarudaraan dan layanan terkait.
- 4) Mengatur dan menyiapkan bahan pengawasan serta pengendalian pelestarian lingkungan bandara.
- 5) Menyusun bahan untuk pengawasan dan pengendalian pelaksanaan rencana induk bandara.
- 6) Menyiapkan bahan pelaksanaan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan standar kinerja operasional pelayanan bandara.
- 7) Mengelola bahan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan SOP, sertifikasi kompetensi, serta lisensi personel bandara dan navigasi penerbangan.

d. Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan

Tugas Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan meliputi :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang diperlukan untuk pengaturan, pengendalian, dan pengawasan angkutan udara serta kegiatan usaha penunjang.
 - 2) Menangani bahan pengawasan dan pengendalian tarif jasa angkutan udara dan layanan penunjangnya.
 - 3) Menyediakan bahan untuk pelaksanaan dan koordinasi fasilitas bagi kegiatan penerbangan internasional.
 - 4) Mengatur bahan pengawasan fasilitas keamanan penerbangan, penanganan barang berbahaya, serta pelayanan darurat.
 - 5) Menyiapkan bahan terkait pemberian sertifikat kelaikudaraan standar lanjutan untuk pesawat yang bukan kategori transport atau komersial.
- e. Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan meliputi :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan untuk keperluan evaluasi serta pelaporan.
- 2) Menangani bahan terkait pelaksanaan perbendaharaan, akuntansi, dan verifikasi.
- 3) Mengelola bahan yang dibutuhkan dalam pengelolaan Barang Milik Negara.

- 4) Menyusun bahan pendukung pengelolaan Pendapatan Negara Bukan Pajak.
- 5) Menyiapkan bahan administrasi penerbitan izin bagi pergerakan orang dan kendaraan di zona keamanan terbatas.

f. Kepala Seksi Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara

Tugas Kepala Seksi Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara mencakup :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang diperlukan untuk pengawasan serta pengendalian fasilitas dan peralatan navigasi penerbangan.
- 2) Mengelola bahan pengawasan dan pengendalian pelayanan navigasi penerbangan.
- 3) Menyusun bahan terkait pengawasan dan pengendalian pelayanan informasi aeronautika.
- 4) Menangani bahan pengawasan dan pengendalian personel di bidang navigasi penerbangan.
- 5) Menyiapkan bahan untuk pengawasan dan pengendalian kawasan latihan terbang.
- 6) Menyusun bahan pengawasan dan pengendalian pemenuhan standar sertifikat pelayanan 171, 172, dan 175.
- 7) Menyediakan bahan untuk pelaksanaan SOP.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan tambahan yang diberikan oleh pimpinan.

g. Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara

Tugas Kepala Seksi Angkutan Udara, Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara meliputi :

- 1) Menyediakan dokumen dan bahan yang diperlukan untuk pengaturan, pengendalian, dan pengawasan angkutan udara.
- 2) Mengelola bahan pengawasan kelaikudaraan dan operasional pesawat udara.
- 3) Menyusun bahan terkait ketentuan organisasi perawatan pesawat, sertifikasi kompetensi, dan lisensi personel pengoperasian.
- 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan SOP serta standar kinerja operasional pelayanan angkutan udara dan pengoperasian pesawat.
- 5) Menangani bahan pemberian sertifikat kelaikudaraan lanjutan untuk pesawat non-transport atau non-komersial.
- 6) Menyusun bahan terkait pelaksanaan dan koordinasi fasilitas kegiatan penerbangan internasional.

h. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Tugas Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mencakup :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan rencana dan program.

- 2) Mengelola bahan pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan sisi udara, sisi darat, peralatan bandara, dan fasilitas keselamatan penunjang.
 - 3) Menyusun bahan pelaksanaan pengawasan serta pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja, termasuk perawatan dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan serta layanan darurat bandara.
 - 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, tata usaha, kerumahtanggaan, hukum, dan humas.
 - 5) Melaksanakan tugas kedinasan tambahan sesuai arahan pimpinan.
- i. Kepala Seksi Pengoperasian Bandar Udara
- Tugas Kepala Seksi Pengoperasian Bandar Udara meliputi :
- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan yang dibutuhkan untuk pengaturan fasilitas dan peralatan pelayanan darurat.
 - 2) Mengelola bahan pengendalian fasilitas dan peralatan pelayanan darurat.
 - 3) Menyusun bahan untuk pengawasan dan pengendalian seluruh peralatan pelayanan darurat.
 - 4) Menyiapkan bahan pengendalian dan pengawasan pelaksanaan SOP untuk pelayanan darurat.
 - 5) Menangani bahan pengendalian dan pengawasan terhadap standar kinerja operasional pelayanan darurat.

- 6) Menyusun bahan pengendalian dan pengawasan sertifikasi kompetensi serta lisensi personel PKP-PK dan salvage.

j. Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat

Tugas Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat mencakup :

- 1) Menyiapkan dokumen dan bahan untuk pengaturan, pengendalian, serta pengawasan fasilitas keamanan penerbangan.
- 2) Mengelola bahan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan pelayanan darurat.
- 3) Menyusun bahan terkait pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan usaha jasa pengangkutan bahan berbahaya.
- 4) Menangani bahan pengendalian dan pengawasan pelaksanaan SOP di bidang keamanan penerbangan.
- 5) Menyusun bahan pengendalian terkait penanganan bahan berbahaya, standar kinerja operasional keamanan penerbangan, pelayanan darurat, sertifikasi kompetensi, lisensi personel keamanan penerbangan, PKP-PK, dan salvage.
- 6) Menyiapkan bahan untuk pengujian, penilaian, dan pemeriksaan izin serta pengawasan pergerakan orang di wilayah keamanan terbatas pada bandara yang menjadi tanggung jawab Kantor Otoritas Bandara.

4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan

4.2.1 Implementasi pengendalian tarif angkutan udara kelas ekonomi menurut SOP di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV: Analisis Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi pada Wilayah Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali.

a. Pembentukan Tim dan Surat Perintah Pelaksanaan Pengawasan.

Tahap awal dalam pelaksanaan pengawasan tarif angkutan udara dalam negeri kelas ekonomi mencakup pembentukan tim pengawas dan penerbitan surat perintah pelaksanaan. Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV menetapkan jumlah serta komposisi tim berdasarkan skala pengawasan yang ada, dengan penetapan dilakukan minimal lima hari sebelum kegiatan pengawasan. Tim terdiri dari ketua dan anggota, di mana ketua ditunjuk minimal sebagai inspektur navigasi penerbangan jenjang ahli muda. Kegiatan pengawasan dijalankan secara berkala setiap tiga bulan atau sewaktu-waktu jika muncul peristiwa signifikan yang berdampak pada penerbangan, dengan pemberitahuan kepada objek pengawasan satu hari sebelumnya.

Surat perintah tugas resmi dikeluarkan oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV untuk Inspektur Angkutan Udara agar dapat melaksanakan pengawasan tarif. Jika inspektur melaksanakan pengawasan tanpa membawa surat perintah, maka pengawasan tersebut dianggap tidak sah menurut 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 4.1).*

- b. Menerima Surat Perintah Pengawasan dan Menyiapkan Dokumen dan Kelengkapan Pengawasan.

Surat Perintah Tugas dari Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV diberikan kepada Tim Inspektur yang ditunjuk untuk melaksanakan pengawasan angkutan udara. Tim tersebut juga bertugas menyiapkan dokumen pendukung pelaksanaan pengawasan, yang mencakup:

- 1) *Standard Operating Procedure (SOP).*

SOP adalah panduan tertulis yang distandarisasi, berisi instruksi terkait pelaksanaan administrasi pemerintahan, pengawasan, dan pelaporan, yang menjelaskan prosedur, waktu, lokasi, dan pihak pelaksana. Dokumen SOP ditetapkan oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV dan mencakup dasar hukum pelaksanaan, tata cara kegiatan, keterkaitan antar-SOP, perlengkapan yang dibutuhkan, serta

diagram alur atau flowchart kegiatan. (Dokumen SOP dapat dilihat pada Lampiran 4.2).

2) Instrumen Pengawasan.

Instrumen pengawasan berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data mengenai pelaksanaan pengawasan, sehingga dapat diketahui apakah kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau terdapat penyimpangan.

Form checklist instrumen ini memuat nama bandar udara, nama badan usaha angkutan udara, kelompok pelayanan yang dijalankan, tanggal pengawasan, tipe pesawat, hasil pengawasan (memuaskan/tidak memuaskan), serta tanda tangan pelaksana dan perwakilan objek pengawasan. (Dokumen instrumen pengawasan tersedia di Lampiran 4.3).

3) Form Laporan Pengawasan.

Laporan pengawasan dalam bentuk formulir mencakup nama bandar udara, kelompok pelayanan, daftar rute penerbangan yang dilayani, tipe pesawat, tarif dasar per rute sesuai tipe pesawat, tarif terendah dan tertinggi sesuai kelompok pelayanan, harga tiket per penumpang menurut kelas, serta data Iuran Wajib Jasa Raharja dan Passenger Service Charge. (Dokumen form laporan pengawasan tersedia pada Lampiran 4.4).

Penyiapan dokumen pelaksanaan pengawasan dilaksanakan

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.

c. 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 4.5*).

d. 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 :

- 1) Pengenalan anggota tim pengawasan dan objek pengawasan.

- 2) Penyampaian ruang lingkup pengawasan di lokasi.
- 3) Penyampaian dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan pengawasan.
- 4) Hal-hal terkait lainnya.

Setelah rapat pembukaan ditutup, tim segera melaksanakan pengawasan tarif sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang telah ditetapkan, yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) 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.

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

Dalam pelaksanaan pengawasan, tim memeriksa tarif angkutan udara yang dipublikasikan di media cetak maupun elektronik, termasuk di tempat penjualan tiket dan bandar udara, untuk memastikan kesesuaian antara

harga yang diumumkan oleh maskapai dan harga yang tercetak pada tiket penerbangan.

3) Memeriksa dan meminta data jumlah penumpang.

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

4) Meminta atau memeriksa data tipe pesawat yang digunakan.

Data mengenai tipe pesawat dan kapasitasnya digunakan untuk masing-masing rute penerbangan. Jenis pesawat terbagi menjadi pesawat propeller dan pesawat jet. Untuk pesawat propeller, klasifikasinya mengikuti kapasitas tempat duduk menurut Allocation Seats Configuration (ASC) standar pabrikan, yakni pesawat dengan jumlah kursi hingga 30.

5) 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.

6) 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 :

- 1) Rangkuman pelaksanaan mengenai pelaksanaan pengawasan di lokasi.
- 2) Laporan temuan pengawasan.
- 3) Hal-hal terkait lainnya.

Pada akhir rangkaian 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 pendukung dapat mencakup berbagai bentuk, antara lain dokumentasi berupa foto, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta data dan dokumen terkait lainnya.

e. Laporan Hasil Pengawasan .

Setelah pengawasan selesai, inspektur penerbangan wajib menyusun Laporan Hasil Pengawasan (LHP) yang diteruskan kepada Direktur, Kepala Kantor, dan Sekretaris Direktorat Jenderal. Laporan beserta tindak lanjut dari objek pengawasan harus dikirim paling lambat tiga hari pasca pengawasan di lokasi. LHP beserta hasil analisis dan evaluasi merupakan dokumen rahasia, yang didokumentasikan dalam bentuk cetak maupun digital. Dokumen asli disimpan di Bagian Hukum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, sementara salinannya

disimpan di Direktorat atau Kantor Otoritas Bandar Udara.

Laporan Hasil Pengawasan terdiri dari:

1) Pendahuluan.

Pendahuluan berisi tentang :

a) Dasar Hukum.

Ketentuan pelaksanaan pengawasan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang relevan, misalnya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta Surat Tugas resmi dari Direktur atau Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara.

b) Tim pengawasan kegiatan.

Berisi identitas dan jabatan inspektur angkutan udara yang ditugaskan untuk melaksanakan pengawasan di bandar udara terkait.

c) Pelaksanaan pengawasan .

Berisi tentang ruang lingkup pengawasan kegiatan dan lokasi pengawasan.

d) Menjelaskan informasi dasar mengenai perusahaan angkutan udara, seperti nama perusahaan, kategori pelayanan, dan jenis pesawat yang digunakan.

2) Pengamatan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara.

Berisi evaluasi terhadap standar pelayanan penumpang pada fase sebelum penerbangan (pre-flight), dalam penerbangan (in-flight), dan setelah penerbangan (post-flight).

3) Hasil Pelaksanaan Pengawasan.

Menunjukkan temuan pengawasan yang diperoleh melalui analisis dan penilaian data primer serta sekunder.

4) Terdapat indikasi pelanggaran ketentuan angkutan udara, sehingga disarankan untuk dilakukan tindak lanjut.

5) b) Tidak ada indikasi pelanggaran terhadap ketentuan di bidang angkutan udara.

6) c) Untuk kegiatan pengawasan yang tidak menimbulkan sanksi, dapat diberikan catatan mengenai hal-hal 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..”.

7) Penutup.

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

(Dokumen Laporan Hasil Pengawasan terlampir di lampiran 4.6).

f. Sanksi administratif jika objek pengawasan terbukti melakukan pelanggaran.

Hasil evaluasi dan analisis atas pemeriksaan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan yang terindikasi tindak pidana menunjukkan bahwa pelaku yang terbukti

melakukan pelanggaran wajib tetap menjalankan sanksi administratif. Pengenaan sanksi administratif tersebut dilakukan secara bertahap dan/atau kumulatif sesuai mekanisme yang berlaku.

Sanksi administratif yang dimaksud mencakup beberapa bentuk, antara lain:

a) Peringatan.

Sanksi administratif berupa peringatan tertulis dikenakan sebanyak tiga kali, dengan masing-masing peringatan disampaikan dalam rentang waktu tujuh hari kerja. Apabila dalam periode tersebut pelanggaran tidak diperbaiki, maka akan dikenakan sanksi administratif berikutnya, yaitu pembekuan izin rute penerbangan.

b) Pembekuan.

Apabila sanksi administratif berupa peringatan yang telah diberikan tidak dipenuhi oleh pelanggar, maka sanksi pembekuan dapat diterapkan. Pelaksanaan sanksi ini merujuk pada hasil pertimbangan, evaluasi, dan analisis mengenai penegakan hukum di ranah penerbangan.

c) Pencabutan.

Dalam hal sanksi administratif berupa pembekuan sudah diterapkan tetapi pelanggar masih tidak memenuhi kewajibannya, sanksi administratif pencabutan dapat

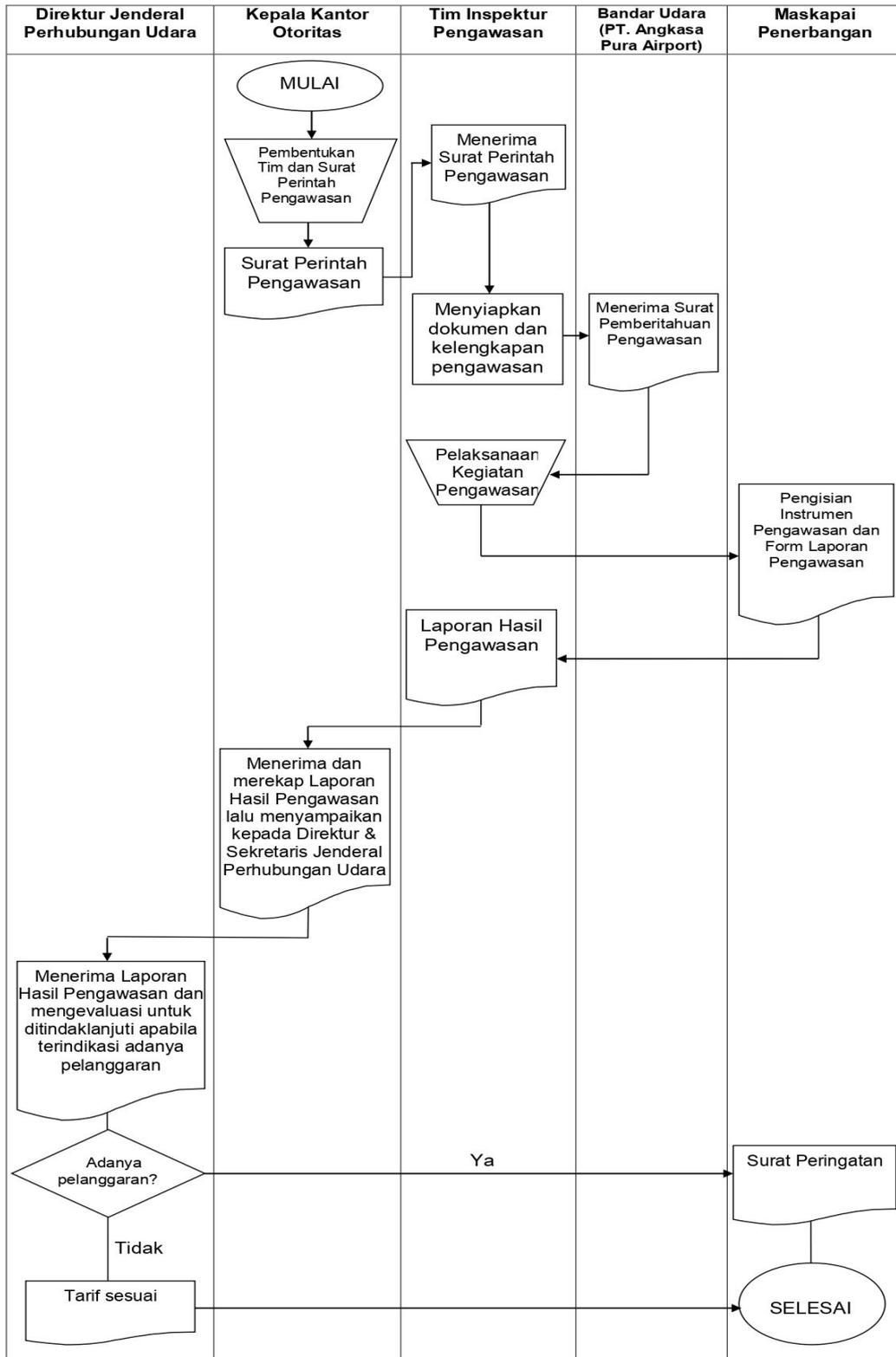
diberlakukan. Pelaksanaan sanksi ini didasarkan pada hasil pertimbangan, evaluasi, dan analisis yang berkaitan dengan penegakan hukum penerbangan.

Setelah pelanggar menjalankan kewajiban atau melakukan perbaikan sesuai dengan sanksi yang diterapkan—baik berupa peringatan, pembekuan, maupun pencabutan—mereka wajib melaporkan hal tersebut kepada Direktur atau Kepala Kantor serta Sekretaris Direktorat Jenderal agar dilakukan evaluasi. Hasil evaluasi ini menjadi acuan untuk langkah tindak lanjut sanksi. Selain itu, sanksi administratif yang sudah ditetapkan akan dipublikasikan di situs web Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, dengan informasi yang setidaknya mencakup data:

- a) Pelanggaran.
- b) Identitas pelanggar.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Proses pelaksanaan Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi ada beberapa tahapan yang dilakukan, baik itu dalam menyiapkan data administrasi dan kelengkapan instrumen yang dibawa pada saat melakukan pengawasan. Setiap inspektur penerbangan wajib memastikan seluruh perlengkapan pengawasan telah tersedia dan mengikuti prosedur yang berlaku dari awal hingga akhir. Pelaksanaan Pengawasan Tarif Angkutan Udara Dalam Negeri Kelas Ekonomi dimulai dengan pembentukan tim dan penerbitan Surat Perintah Pengawasan oleh Kepala Kantor, kemudian tim inspektur menerima surat perintah pelaksanaan dan menyiapkan SOP, instrumen pengawasan, form laporan tarif, serta perlengkapan seperti ID card, rompi keselamatan, alat dokumentasi, dan alat tulis. Selanjutnya, bandar udara terkait memberikan surat pemberitahuan pengawasan, tim melaksanakan kegiatan pengawasan, menyusun Laporan Hasil Pengawasan (LHP), menyerahkan LHP kepada Direktur dan Sekretaris Jenderal Perhubungan Udara, serta menerapkan sanksi administratif bila maskapai terbukti melanggar. Alur proses dapat dilihat pada Gambar 4.2:



Gambar 4. 2 Flowchart Standar Operasional Prosedur Pengawasan Tarif Angkutan Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri

Sumber : Data Diolah

Dari flowchart yang disajikan, beberapa hal penting harus diperhitungkan dalam pelaksanaan SOP pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi untuk penerbangan domestik oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. Aspek-aspek tersebut berpengaruh tidak hanya terhadap efektivitas dan kinerja karyawan, tetapi juga terhadap kenyamanan mereka dalam menjalankan tugas. Merujuk pada indikator utama SOP menurut Nur'aini (2019), beberapa poin berikut dijadikan acuan dalam menganalisis dan menafsirkan tingkat efektivitas pelaksanaan SOP sebagaimana tergambar dalam flowchart.

1. Efisiensi

SOP memiliki tingkat pemahaman yang tinggi bagi karyawan dan mempengaruhi kinerja secara positif, sekaligus memungkinkan penyesuaian dengan kondisi kantor yang berubah.

2. Konsistensi

Sejak kantor mulai beroperasi, SOP diterapkan secara berkesinambungan dan dievaluasi pada setiap pengawasan. Hal ini memungkinkan karyawan bekerja sesuai standar yang berlaku, sehingga konsistensi SOP dapat dikatakan efektif.

3. Minimalisir masalah

SOP pengawasan disosialisasikan kepada karyawan dan pihak yang diawasi setiap tiga bulan sekali atau sewaktu-waktu jika ada kondisi yang memengaruhi operasi penerbangan. Perusahaan

menekankan nilai disiplin, ketekunan, dan kejujuran, sehingga indikator minimalisasi kesalahan dinilai telah berjalan efektif

4. Penyelesaian masalah

Menurut SOP, pengawasan mencakup pemeriksaan data flight coupon atau salinan tiket yang kadang membutuhkan waktu lama untuk disediakan operator. Hal ini menambah durasi penyusunan Laporan Pengawasan oleh tim inspektor, sehingga efektivitas penyelesaian masalah masih dianggap kurang.

5. Prosedur Kerja

Prosedur kerja di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV tertuang dalam SOP yang mengatur tahapan kegiatan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengawasan, pencatatan data, hingga penyusunan laporan hasil. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan waktu dalam pengumpulan data dari operator penerbangan dan keterlambatan dalam penyusunan laporan pengawasan. Meskipun demikian, adanya prosedur kerja yang baku tetap memberikan pedoman yang jelas bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, indikator prosedur kerja dinilai cukup efektif, meskipun masih memerlukan penyempurnaan agar dapat lebih responsif terhadap hambatan teknis dan perubahan situasi di lapangan.

6. Peta kerja atau rangkaian kegiatan operasional

Dalam pelaksanaan pengawasan diawali dengan tahap persiapan, yaitu penyusunan jadwal pengawasan, pemberian surat tugas, dan

pengumpulan data regulasi tarif terbaru. Dilanjutkan dengan pelaksanaan di lapangan, dimana tim inspektur melakukan pemeriksaan dokumen tiket, verifikasi tarif sesuai regulasi, dan pencatatan hasil temuan. Setelah itu dilakukan pencatatan dan dokumentasi, yang dilanjutkan dengan penyusunan laporan hasil pengawasan untuk disampaikan kepada pimpinan dan, bila terdapat pelanggaran, diteruskan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Tahap terakhir adalah evaluasi berkala, yang dilakukan minimal tiga bulan sekali untuk menilai efektivitas SOP dan melakukan perbaikan bila ditemukan hambatan.

Secara umum, peta kerja yang diterapkan sudah cukup jelas dan terstruktur sehingga memudahkan karyawan dalam melaksanakan pengawasan. Namun demikian, efektivitas pelaksanaan masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti keterlambatan operator dalam memberikan data. Oleh karena itu, indikator peta kerja atau rangkaian kegiatan operasional dapat dinilai cukup efektif, meskipun masih diperlukan penyempurnaan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4.2.2 Hambatan yang dihadapi para pengawas terkait pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri pada wilayah kerja Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Pelaksanaan pengawasan terhadap tarif penumpang angkutan udara kelas ekonomi dalam negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara (OBU) Wilayah IV tidak terlepas dari berbagai kendala. Informasi dari Nurcholis Akbar Faj'rin, SE, Inspektur Angkutan Udara Ahli Muda di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, menunjukkan bahwa dalam pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi domestik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat beberapa kendala yang perlu dicermati, antara lain:

a. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) Pengawas

Jumlah personel pengawas yang terbatas menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pengawasan tarif. Idealnya, setiap bandara atau wilayah kerja memiliki tim pengawas tarif tersendiri. Namun, kenyataannya satu orang pengawas kerap kali memegang beberapa fungsi sekaligus, sehingga fokus terhadap aspek pengawasan tarif menjadi kurang maksimal.

b. Kurangnya Transparansi dari Maskapai dan Agen Penjualan

Beberapa maskapai tidak memberikan informasi struktur tarif secara rinci kepada Otoritas Bandar Udara. Di sisi lain, Online Travel Agent (OTA) sebagai mitra penjualan maskapai seringkali

mencantumkan harga yang tidak sesuai dengan struktur tarif resmi, karena adanya tambahan biaya layanan (service charge), asuransi, dan lainnya. Praktik ini menyulitkan pengawas untuk menilai apakah harga tersebut melanggar tarif batas atas atau tidak.

c. Rendahnya Partisipasi dan Edukasi Pengguna Jasa

Masih banyak penumpang yang belum mengetahui tentang kebijakan tarif batas atas dan bawah, sehingga pengaduan yang masuk sering kali tidak didukung dengan bukti yang cukup. Hal ini memperlambat proses klarifikasi dan tindak lanjut pengaduan. Padahal, pengawasan partisipatif dari masyarakat merupakan elemen penting dalam sistem pengawasan modern.

Adapun Solusi terhadap hambatan pengawasan tarif penumpang angkutan udara kelas ekonomi

Guna mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan tarif, diperlukan sejumlah langkah strategis yang bersifat teknis, kelembagaan, maupun kebijakan. Berikut adalah beberapa solusi yang dapat diterapkan:

a. Penambahan dan Peningkatan Kapasitas SDM Pengawas

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, pemerintah disarankan menambah jumlah staf pengawas di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, khususnya pada bandara-bandara yang mengalami kepadatan lalu lintas penumpang tinggi. Selain

itu, peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis mengenai regulasi tarif, penggunaan teknologi informasi, serta penguatan analisis harga juga penting untuk meningkatkan profesionalisme dan akurasi pengawasan.

- b. Peningkatan Transparansi dan Kewajiban Pelaporan Maskapai
Maskapai wajib melaporkan struktur tarif dan perubahan harga secara berkala kepada OBU. Ketentuan ini harus diperkuat dalam regulasi turunan atau peraturan teknis, serta didukung oleh sistem pelaporan online. Selain itu, OTA juga perlu diwajibkan mencantumkan rincian harga secara transparan agar tidak terjadi praktik manipulasi harga atau biaya tersembunyi.
- c. Sosialisasi kepada Penumpang dan Peningkatan Literasi Tarif
Upaya edukasi kepada masyarakat pengguna jasa penerbangan perlu ditingkatkan melalui media sosial, brosur di bandara, dan website resmi. Penumpang perlu mengetahui batas tarif atas dan bawah, serta cara melaporkan jika mendapati harga tiket yang melebihi batas yang ditentukan. Partisipasi publik ini dapat menjadi bagian dari sistem pengawasan berbasis masyarakat (community-based oversight).

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, pelaksanaan pengawasan tarif angkutan udara kelas ekonomi di wilayah kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Bali, sesuai dengan SOP, dapat dikategorikan telah dilaksanakan dengan baik. Dari hasil pengawasan yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa sebagian besar maskapai telah mematuhi ketentuan tarif yang berlaku sesuai kebijakan yang berlaku. 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 bertugas menerima dan merangkum Laporan Hasil Pengawasan, kemudian menyalurkannya kepada Direktur atau Sekretaris Jenderal Perhubungan Udara. Direktur Jenderal Perhubungan Udara melakukan evaluasi terhadap LHP, dan jika terdapat indikasi pelanggaran,

surat peringatan sebanyak satu hingga tiga akan dikeluarkan. Jika sampai surat peringatan 3 (tiga) tersebut diabaikan, maka akan terdapat sanksi pembekuan dan pencabutan ijin. Berdasarkan testimoni dari pengguna jasa penerbangan, pengawasan yang dilakukan telah efektif menjaga kepatuhan maskapai terhadap ketentuan tarif serta memastikan harga tiket tetap terjangkau bagi masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pengawasan masih ditemukan beberapa kendala seperti terbatasnya jumlah personel pengawas, kurangnya transparansi data tarif dari maskapai dan agen penjualan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terkait kebijakan tarif. Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan adanya penambahan SDM pengawas, penguatan kewajiban pelaporan tarif secara transparan, serta peningkatan edukasi publik agar lebih aktif dalam pengawasan harga tiket. Dengan perbaikan tersebut, pengawasan diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna jasa penerbangan.

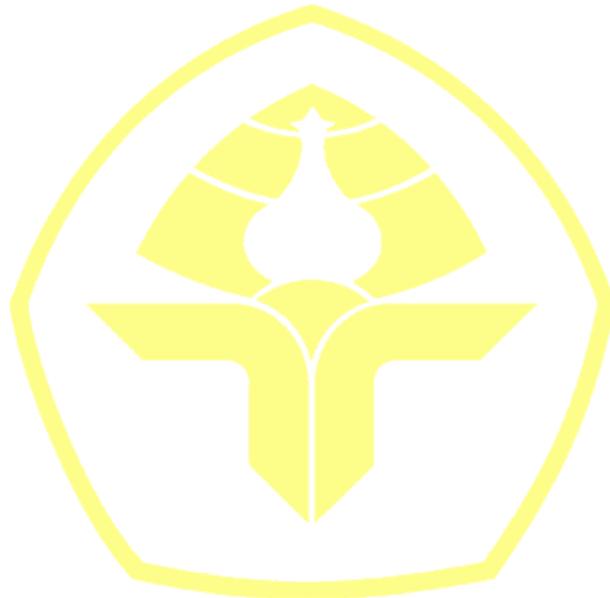
5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan, antara lain:

1. Hasil penelitian merekomendasikan penambahan staf pengawas di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, terutama pada bandara-bandara dengan tingkat lalu lintas penumpang yang tinggi. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi

pengawas, khususnya dalam memahami regulasi tarif dan penggunaan teknologi informasi dalam proses pengawasan.

2. Perlunya sosialisasi dari Kantor Ororitas Bandara Wilayah IV kepada masyarakat mengenai batas tarif penerbangan, baik melalui media sosial, brosur di bandara, maupun kanal informasi resmi. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, diharapkan partisipasi pengguna jasa penerbangan dalam pengawasan harga tiket dapat lebih aktif dan efektif.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Andriani, P., & Setiawan, H. 2023. *Peran Inspektur Otoritas Bandar Udara dalam Pengaturan Tarif Maskapai Domestik*. Jakarta: Penerbit Garuda Press.
- Ardiansyah, F. (2015). *Pengantar Transportasi: Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aprianis. (2021). *Manajemen Operasional: Teori dan Praktik dalam Dunia Kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Arina, D., Susanto, A., & Wijaya, R. (2016). *Sistem Manajemen Kinerja: Teori dan Penerapan dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmayanti, T. (2017). *Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) dalam Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ely, R. T., & Schaller, D. L. (2019). *Economics of the Airline Industry: Cost Structure and Pricing Strategies*. New York: Aviation Press.
- Fajar, M. (2020). *Standar Operasional Prosedur dalam Dunia Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gabriel 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra. AGORA Vol 6. No. 1. 2018
- Gonzalez, M., & Salgado, E. 2023. *Impact of Regulatory Measures on Airfare Pricing: A Comparative Study*. New York: Aviation Research Publishers.
- Hassan, S. M., & Abubakar, A. 2023. *Air Transport Regulation and Customer*

Satisfaction in Low-Cost Airlines. Kuala Lumpur: Air Transport Research Publications.

Kertajaya, H. (2021). *Manajemen Transportasi dan Penerbangan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Khan, R., & Ali, A. (2023). *Economic Regulation of Airlines and Its Effects on Fare Structure*. London: Aviation Economics Press.

Kristina, Widyaningrum. 2019. *Managerial Skill*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mahardika, I. G. N. A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Nugraha, A., & Pratama, F. 2023. *Transparansi Harga Tiket dan Kepuasan Konsumen dalam Pengawasan Tarif Angkutan Udara*. Bandung: Penerbit Air Transport Press.

Nur'Aini, Fajar. 2020. *Manajemen Operasional dan Standar Prosedur Perusahaan*. Jakarta: Pustaka Mandiri.

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.
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (13th ed.). Boston: Pearson Education.
- 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.
- Varian, H. R. (2020). *Intermediate Microeconomics: A Modern Approach* (9th ed.). New York: W. W. Norton & Company.
- Winata. 2016. *Manajemen Operasional dan Standar Operasional Prosedur Perusahaan*. Jakarta: XYZ