Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)
Vol.3, No.3 SEPTEMBER 2023
e-ISSN: 2808-9006; p-ISSN: 2808-9391, Hal 296-305

Analysis of Delay Handling on Sriwijaya Air Airlines at Pontianak Supadio International Airport. Essay. Diploma IV Study Program Air Transport Management Yogyakarta Aerospace Technology College.

Zhucy Ruhil Utari
Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi
Awan
Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi

Korespondensi Penulis: Email: 180509214@students.sttkd.ac.id

ABSTRACT, *The world of aviation is currently experiencing a fairly rapid development with the large number of requests for passengers to travel for vacation or business purposes. With this request, Sriwijaya Air always provides the best service, including handling delays / delays 1) To find out what obstacles are faced by Sriwijaya Air Airlines in dealing with passengers who experience flight delays (delay) at Pontianak Supadio International Airport 2) To knowing how to handle passengers who experience flight delays on Sriwijaya Air at Supadio Pontianak International Airport. 3) To find out how Sriwijaya Air is responsible for passengers who experience flight delays that occur on Sriwijaya Air Airlines at Supadio Pontianak International Airport.*

The research method used in this study is a qualitative method with data collection methods carried out by direct observation, interviews and documentation. Observations were made at Pontianak Supadio International Airport in September. Meanwhile, direct interviews were conducted with Sriwijaya Air airline officers at Supadio Pontianak International Airport.

The results of this study indicate that 1) that Sriwijaya Air airline officers are still experiencing problems, both problems when coordinating between divisions and obstacles in dealing with passengers during delays, 2) In this case Sriwijaya Air airline follows the procedures in handling it. Prior to providing compensation to passengers, Sriwijaya Air also provided information/announcements manually or through the AOCC, served passengers with a friendly and smiling face, and provided compensation in accordance with flight delays, 3) Sriwijaya Air airline is responsible for the airline a number of compensations. the loss stipulated by the applicable laws and regulations for the loss suffered by the passenger, but it is still possible for the passenger to obtain greater compensation by proving that the airline made a deliberate mistake.

Keywords: *Handling Sriwijaya Air Airline Delays at Pontianak Supadio International Airport.*

ABSTRAK, Dunia penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan banyaknya permintaan penumpang untuk melakukan suatu *perjalanan* dengan tujuan berlibur maupun bisnis. Adanya permintaan tersebut maka maskapai Sriwijaya Air selalu melakukan pelayanan terbaik termaksud dari penenganan sata terjadi delay/keterlambatan 1) Untuk mengetahui Kendala apa saja yang dihadapi Maskapai

Received Mei 07, 2023; Revised Mei 2, 2023; Mei, 2023
*Corresponding author, e-mail address

Sriwijaya Air dalam menghadapi penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak 2) Untuk mengetahui Bagaimana penanganan penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. 3) Untuk mengetahui Bagaimana pertanggung jawaban Maskapai Sriwijaya Air terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) yang terjadi pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif dengan Metode pengambilan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak pada bulan september. Sedangkan wawancara secara langsung dilakukan dengan petugas maskapai Sriwijaya Air, di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) bahwa petugas Maskapai Sriwijaya Air masih mengalami kendala, baik kendala pada saat berkordinasi antar divisi maupun kendala dalam menghadapi penumpang di saat delay, 2) Dalam hal ini maskapai Sriwijaya Air mengikuti prosedur dalam penanganan tersebut. Sebelum memberikan kompensasi kepada penumpang, maskapai Sriwijaya Air juga telah memberikan informasih/announcement secara manual maupun melalui pihak AOCC, melayani penumpang dengan ramah dan senyum, serta memberikan kompensasi sesuai dengan keterlambatan penerbangan, 3) pihak maskapai Sriwijaya Air bertanggung jawab atas maskapainya tersebut sejumlah ganti kerugian yang ditetapkan oleh peraturan perundang – undangan yang berlaku terhadap kerugian yang diderita penumpang, namun masih dimungkinkan bagi penumpang untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dengan membuktikan bahwa maskapai penerbangan melakukan kesalahan yang disengaja.
Kata Kunci : Penanganan *Delay* Maskapai Sriwijaya Air DiBandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

1. PENDAHULUAN

Transportasi udara di Indonesia pada saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang sekarang telah melayani berbagai rute baik domestik maupun internasional. Transportasi udara memegang peranan yang sangat penting dalam melakukan aktivitas perpindahan baik itu barang maupun manusia.

Permintaan terhadap tiket dalam hal ini pengguna moda transportasi udara yaitu pesawat terbang, setiap tahunnya selalu mengalami perubahan, sewaktu-waktu bisa meningkat dan menurun. Peningkatan atau penurunan jumlah penumpang pada salah satu maskapai penerbangan tersebut, selain dari faktor harga, dan lain sebagainya, namun juga dapat disebabkan oleh faktor harga dan lain sebagainya, namun juga dapat disebabkan oleh faktor mengenai kualitas kinerja maskapai dari segi ketepatan waktu keberangkatan.

Sebagai salah satu maskapai dengan pelayanan terbaik, Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry dan Chandra Lie) dengan Johanes Bundjamin dan Andy Halim pada 28 April 2003 dan baru dapat izin beroperasi un tuk melakukan penerbangan pada 28 Oktober 2003

dengan mendapatkan sertifikat AOC (Air Operation Certificate). Saat ini Sriwijaya Air adalah maskapai penerbangan terbesar ke 3 di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu maskapai penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategor 1 di Indonesia.

Permasalahan mengenai keterlambatan penerbangan, di Indonesia tidak terdapat jaminan penegakan hukum atas keterlambatan penerbangan meskipun perlindungan kepentingan konsumen diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang penerbangan. Tanggung jawab diatusr secara umum dalam KUHP perdata khususnya pasal 1368, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 1365 secara khusus diatur dalam undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan.

Salah satu permasalahan mengenai keterlambatan penerbangan Maskapai Sriwijaya Airyang di Lansir oleh TEMPO.Co, Jakarta (2012) yakni tergelincir peswata Sriwijaya Air membuat aktivitas penerbangan di tutup hingga pesawat bisa dievakuasi. Ada 19 jadwal penerbangan yang di tunda, empat di antaranya maskapai Sriwijaya Air, yakni dua dari jakarta ke pontianakdan satu dari pontianak ke jakarta. Juru biacara PT. Sriwijaya Air, Agus Sujono, memberikan ganti rugi ia mengatakan akan menanggung biaya kamar hotel bagi penumpang Sriwijaya Air yang penerbangan nya tertunda karena tidak bisa beroperasi.

Permasalahan mengenai keterlambatan keberangkatan (Delay) merupakan salah satu permasalahan yang sangat merugikan penumpang sebagai pengguna maskapai penerbangan. Oleh karna itu perlu dilakukannya penelitian yang menjelaskan mengenai penanganan/upaya yang dilakukan oleh pihak maskapai terkait dengan permasalahan keterlambatan penerbangan Delay yang sering terjadi . oleh karna itu, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian labih lanjut dan menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul **" Analisis Penanganan Delay Pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak".**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penumpang

Penumpang menurut Hamzah (2012) merupakan seseorang yang mengingatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang di angkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan darat, udara, laut dan kreta api. Selain itu pengertian penumpang dalam konteks yang sama juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri (PM) Nomor 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal, dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penumpang adalah seseorang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diriyang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

2.2 Penanganan Penumpang Angkutan Udara

Hal ini juga telah dijelaskan oleh (Widadi Drestanto, 2019) dimana menurutnya *passenger* handling atau penanganan penumpang merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberikan terhadap penumpang, dimana hal tersebut mencakup beberapa hal penting yaitu Reservation, Fare Calculation, Ticketing, Departure, Inflight Service, Transit/Transfer, and Arrival.

2.3 Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan kedatangan atau keberangkatan penerbangan (Delay) menurut Narutika (2012) merupakan waktu yang telah ditentukan dalam jadwal dan waktu kedatangan pesawat yang mengalami keterlambatan dari waktu yang telah di tentukan dalam Schdule. Berikut ini faktor-faktor keterlembatan yaitu Cuaca, Teknik, dan Operasional

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Analisis Penanganan Delay Pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak". akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data dan tehnik analisi data, pengumpulan data yaitu menggunakan,Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, keabsahan data dan kesimpulan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian yang dilakukan pada Analisis Penanganan Delay Pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, Selama melakukan penelitian mulai dari tanggal 10 September sampai dengan 18 September 2022 dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dalam mengumpulkan data hasil penelitian.

a. Hasil Observasi Hasil Observasi Maskapai Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Selama melakukan observasi di maskapai Sriwijaya Air dari tanggal 10 September sampai dengan 18 September tahun 2022 pada Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Dalam observasi penelitian mengamati beberapa hal yang berkaitan dengan Penanganan (Delay) petugas yang bertugas memberikan pelayanan jasa atas kebutuhan penumpang yang akan malekukan keberangkatan di area bandara. Tidak hanya sekedar melakukan pelayanan yang biasa saja, namun penanganan delay juga. Setiap petugas memiliki strategi masing-masing dalam setiap pengoptimalan kinerja dengan tindakan penanganan delay sebagai tolak

ukur keberhasilan dan kemajuan petugas, harus melakukan *Brefing* setiap hari sebelum semua petugas melakukan pekerjaan, melakukan evaluasi harian, memastikan bahwa penumpang dilayani dan diperiksa sesuai waktu durasi yang telah di jadwalkan dan memastikan bahwa hanya penumpang yang memiliki dokumen perjalanan akurat yang dapat melakukan perjalanan.

b. Hasil Wawancara Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Wawancara dilakukan pada 2 narasumber yaitu Petugas maskapai Sriwijaya Air.

Hasil wawancara pada petugas Maskapai Sriwijaya Air

a) Apa saja kendala yang dihadapi oleh Maskapai *Sriwijaya Air* dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) kami sebagai petugas maskapai sering mendapat kendala terhadap penumpang yang delay yaitu banyak nya penumpang yang selalu komplain.

b) Bagaimana upaya yang dilakukan Maskapai sriwijaya Air dalam menyampaikan permohonan maaf kepada penumpang, kami disini sebagai petugas Maskapai Sriwijaya Air selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik sebagai permohonan maaf kami dengan cara sigap, tanggap terhadap penumpang yang membutuhkan.

c) Bagaimana sikap petugas Maskapai Sriwijaya Air dalam menengani penumpang yang marah-marah sebagai akibat dari keterlambatan penerbangan (delay), kalau dari saya sendiri untuk menangani penumpang yang marah- marah akibat delay kita memberikan informasih yang jelas dan memberikan mereka kompensasi sebagai tanda permohonan maaf atas keterlambtan penerbangan kami.

d) Apakah Maskapai Sriwijaya Air memberikan Ganti rugi kepada penumpang, kami memberikan ganti rugi dengan aturan yang ada pada PM tahun 2015 tentang keterlambatan pada penumpang atau ganti rugi kepada penumpang.

5. Pembahasan

Kendala apa saja yang dihadapi Maskapai Sriwijaya Air dalam menghadapi penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Menurut hasil penelian lapangan (Observasi) bahwa petugas maskapai Sriwijaya Air priode 10 September sampai 18 September 2022 di peroleh data bahwa petugas Maskapai Sriwijaya Air masih mengalami kendala, baik kendala pada saat berkordinasi antar divisi maupun kendala dalam menghadapi penumpang. Contoh kendala- kendala yang dihadapi Maskapai Sriwijaya Air di antaranya sebagai berikut :

a) Kendala banyak terjadi pada saat pemberian kompensasi dari pihak catering kepada penumpang, pemberian kompensasi tersebut sering mengalami keterlambatan

sehingga membuat penumpang kecewa dan marah kepada petugas *Boarding Gate.* Untuk meminimalisir hal tersebut maka pihak Sriwijaya Air melakukan kordinasi secara berkala kepada pihak catering agar lebih sigap ketika mengalami keterlambatan penerbangan

b) Ketika pembagian kompensasi banyak penumpang yang tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti berdesak-desakan dan tidak menjaga jarak, petugas berusaha menegur namun tidak di hirauhkan oleh penumpang karena penumpang sudah merasa kecewa atas keterlambatan penerbangan. Hal yang dilakukan petugas tetap menegur penumpang dengan ramah dan bersikap empati, agar semua berjalan sesuai prosedur yang telah di tetapkan.

c) Penumpang marah karena terlambat mendapatkan kompensasi yang telah diberikan, dalam hal ini penumpang tidak mendengarkan pengumuman yang telah di berikan. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas memberikan pengumuman sebanyak tiga kali agar hak penumpang dapat terpenuhi.

Bagaimana penanganan penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Sebelum melakukan penerbangan, pihak Maskapai Sriwijaya Air melakukan *breafing* setiap devisi mempersiapkan peralatan dan dokumen yang diperlukan selama terlebih dahulu termasuk berkordinasi mengenai informasih koordinasi dengan *operasional*, pihak

catering, dan informasih jika ada keterlambatan penerbangan yang harus segera diinformasihkan kepada penumpang. Proses sebelum keberangkatan sehingga pelayanan terhadap penumpang maksimal, Menurut narasumber penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Sriwijaya Air memiliki praturan sendiri atau sesuai dengan standar operasional prosedur, yaitu pertama memberikan air mineral mineral dan snack, yang kedua keterlambatan 120 menit atau 2 jam kita memberikan air mineral dan makan ringan, yang ketiga delay selama 180 menit atau 3 jam kita memberikan makan berat dan air mineral yang kedua kalinya. Jika keterlambatan menyentuh 4 jam ada yang namanya PM yaitu maskapai memberikan uang kembali sebesar yang telah ditentukan contohnya Sriwijaya air memberikan 300 ribu rupiah perorangan. Dalam hal ini maskapai Sriwijaya Air mengikuti prosedur dalam penanganan tersebut. Sebelum memberikan kompensasi kepada penumpang, maskapai Sriwijaya Air juga telah memberikan informasih/announcement secara manual maupun melalui pihak AOCC, melayani penumpang dengan ramah dan senyum, serta memberikan kompensasi sesuai dengan keterlambatan penerbangan.

Bagaimana pertanggung jawaban Maskapai Sriwijaya Air terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (*delay*) yang terjadi pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Berdasarkan point 2 diatas bahwa maskapai Sriwijaya Air selalu melakukan penanganan penumpang yang mengalami keterlambatan, petugas Maskapai Sriwijaya Air bertanggung jawab atas keterlambatan sesuai dengan prosedur Perusahaan angkutan udara, bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang. Tanggung jawab yang di maksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang di derita penumpang. Sebagai penyedia jasa angkutan pihak maskapai Sriwijaya Air bertanggung jawab atas maskapainya tersebut sejumlah ganti kerugian yang ditetapkan oleh peraturan perundang – undangan yang berlaku terhadap kerugian yang diderita penumpang, namun masih dimungkinkan bagi penumpang untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dengan membuktikan bahwa maskapai penerbangan melakukan kesalahan yang disengaja, berdasarkan hasil wawancara di petugas maskapai sriwijaya air bertanggung jawab atas keterlambatannya yaitu dengan memberikan air mineral mineral dan snack, yang kedua keterlambatan 120 menit atau 2 jam kita memberikan air mineral dan makan ringan, yang ketiga delay selama 180 menit atau 3 jam kita memberikan makan berat dan air mineral yang kedua kalinya. Jika keterlambatan menyentuh 4 jam ada yang namanya PM yaitu maskapai memberikan uang kembali sebesar yang telah ditentukan contohnya Sriwijaya air memberikan 300 ribu rupiah perorangan

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

a. Kendala yang terjadi pada saat pemberian kompensasi dari pihak catering kepada penumpang, pemberian kompensasi tersebut sering mengalami keterlambatan sehingga membuat penumpang kecewa dan marah kepada petugas *Sriwijaya Air*. Ketika pembagian kompensasi banyak penumpang yang tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti berdesak-desakan dan tidak menjaga jarak, petugas berusaha menegur namun tidak di hirauhkan oleh penumpang. Untuk meminimalisir hal tersebut maka pihak *Sriwijaya Air* melakukan kordinasi secara berkala kepada pihak *catering* agar lebih sigap ketika mengalami keterlambatan penerbangan.

b. Penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Sriwijaya Air memiliki praturan sendiri atau sesuai dengan standar operasional prosedur, yaitu pertama memberikan air mineral mineral dan snack, yang kedua keterlambatan 120 menit atau 2 jam kita memberikan air mineral dan makan ringan, yang ketiga delay selama 180 menit atau 3 jam kita memberikan makan berat dan air mineral yang kedua kalinya. Jika keterlambatan menyentuh 4 jam ada yang namanya PM yaitu maskapai memberikan uang kembali sebesar yang telah ditentukan contohnya Sriwijaya air memberikan 300 ribu rupiah perorangan.

c. Tanggung jawab yang di maksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang di derita penumpang. Sebagai penyedia jasa angkutan pihak maskapai Sriwijaya Air bertanggung jawab atas maskapainya tersebut sejumlah

ganti kerugian yang ditetapkan oleh peraturan perundang – undangan yang berlaku terhadap kerugian yang diderita penumpang, namun masih dimungkinkan bagi penumpang untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dengan membuktikan bahwa maskapai penerbangan melakukan kesalahan yang disengaja

SARAN

a. Perlunya kordinasi oleh pihak maskapai Srwijaya Air secara berkala kepada pihak *catering* agar lebih sigap ketika mengalami keterlambatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

b. Pihak petugas maskapai Sriwijaya Air perlu melaksanakan evaluasi penanganan keterlambatan/delay secara terus menerus demi terciptanya pelaksanaan prosedur yang efektif untuk menjamin kepuasaan penerbangan.

c. Bagi prusahaan maskapai Sriwijaya Air Perlunya sosialisasi kepada pengguna jasa terkait dengan pentingnya keamanan dan keselamatan penerbangan sebagai bentuk implementasi dari program keamanan penerbangan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, S. E. (2012). *Tanggung Djawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*.

Bandung : Eresco.

Amri, S. (2016). Analisis Keterlambatan Akibat Faktor Manajemen Airlines Pada Penerbangan PT. Sriwijaya Air Dari Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Skripsi*. Sekolah Tingi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi : format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta : kencana prenada media goup.

Drestanto, R. B. (2019). *Pengaruh Standar Operaional Prosedur terhadap Kualitas Pelayananpada Penumpang dan Bagasi di Check in Counter milik PT. Gapura Angkasa Yogyakarta* Hamzah, Z. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keluhan GangguanPendengaran

pada Tenaga Kerja Bagian Produksi PT. Japfa ComfeedIndonesia, Tbk. Unit Makassar Tahun 2014 (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).

Hamzah. (2012). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Kaelan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta :Paradigma.

Muhardiansyah, Y. (2018). Pesawat Delay, Sejumlah Penumpang Sriwijaya Air Kehilangan Barang Berharga. https: // www. merdeka. com / peristiwa /pesawat –delay – sejumlah – penumpang – lion – air – kehilangan – barang-berharga. html. 24 Novermber 2021 (08:14).

Lexy, Moleong. 2011. Metode penelitian kualitatif, Edisi Revisi. PT RemajaRosdakarya.Bandung

Lexy, Moleong. 2014. Metode penelitian kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya.Bandung.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 25 Tahun 2008 Tentang PenyelenggaraAngkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 49 Tahun 2012 Tentang StandarPelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 77 Tahun 2011 Tentang Kewajiban Pengangkut Angkutan Udara.

Putra, A. R. M. (2019). Rata-Rata Keterlambatan Delay Pesawat Garuda Indonesia DiBandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali Periode Januari – April 2011. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Prabowo. (2022). *Memahami penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : AndiOffset

Rizki, Y. S., & Samsudin, R. (2014). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 333-349.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,*

dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV.

Sutarwati, S., & Karolina, N. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap

Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yangmengalami Keterlambatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Ground Handling*, 3(2), 16-21.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.1 2009 Tentang Kewajiban Pengangkut Angkutan Udara. Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.