

BAB III

OBJEK PENELITIAN MENGENAI KASUS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) DI MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA. (Maskapai Lion Air)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap bahan-bahan penelitian yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini maka dapat disajikan hasil penelitian kasus keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) sebagai berikut:

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Lion Mentari Airlines merupakan salah satu maskapai penerbangan yang sangat populer diseluruh dunia, dan Indonesia adalah salah satu negara yang menggunakan maskapai penerbangan ini. Ditambah lagi dengan hadirnya pesawat boeing 737-900ER yang baru membuat pesawat ini mampu menjangkau tujuan lainnya seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, dan lain sebagainya. Maskapai penerbangan ini didirikan pada 15 November 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000, dimana maskapai ini menerbangan penerbangan penumpang berjadwal antara Jakarta dan Pontianak dengan menggunakan sebuah Boeing 737-200 yang disewa.

Maskapai penerbangan ini telah menjadi maskapai penerbangan yang sukses memberikan layanan transportasi di lebih dari 45 kota dari Jakarta, dan menambah jumlah penerbangan ke Jeddah menjadi lima kali

seminggu. Rute ini dilayani oleh dua Boeing 747-400 aircraft. Pada 18 November 2011, maskapai penerbangan ini bersama dengan Boeing mengumumkan pemesanan 201 pesawat Boeing 737 MAX dan 29 pesawat Boeing 737-900ER dan ini tercatat sebagai pemesanan tunggal terbanyak oleh satu maskapai penerbangan komersial sebanyak 230 dengan nilai \$21.7 miliar.

Dalam upaya untuk dapat melayani penumpang dengan jumlah maksimal dari berbagai strata dan lapisan sosial masyarakat, PT Lion Air memiliki Motto “ **WE MAKE PEOPLE FLY**”.

DATA UMUM

Nama Resmi Perusahaan	: PT. LION MENTARI AIRLINES
Nama Brand	: LION AIR
Alamat Perusahaan	: Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. Jakarta – Indonesia 10130
No. SIUP	: 1556/P/09-01/PB/XII/2002
Daerah Operasi	: Indonesai Domestik & <i>Cross Border/International Flight</i>
Registrasi / AOC	: AOC/121-010
Website Resmi	: www.lionair.co.id

KODE DATA

Kode IATA	: JT
Kode ICAO	: LNI

Callsign : LION INTER

Armada Lion Air per April 2012 terdiri dari:

- 61 Boeing 737-900ER (Total pemesanan $166 + 29 = 195$)
- 2 Boeing 737-300 (Keluar dari armada tahun 2013)
- 9 Boeing 737-400 (Keluar dari armada tahun 2013)
- 2 Boeing 747-400
- 4 McDonnell Douglas MD-90 (Keluar dari armada tahun 2013)

Armada Lion Air dalam pemesanan terdiri dari :

- 201 Boeing 737 Max (Dalam Pemesanan)
- 12 Boeing 737-800 (Pengalihan pesanan dari seri -900ER)
- 140 Boeing 737-900ER ($166 - 55 + 29 = 140$)

Dikeluarkan oleh, *Directorate of Airworthiness*

Certification – Indonesia at 26 Juni 2000

Visi, Misi Perusahaan

Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestic dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah ditetapkan.

Misi Perusahaan

- Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang
- Menjadi perusahaan penerbangan sebagai penyedia alat transportasi
- Implementasi dan standarisasi angkutan udara khususnya bidang operasional dan perawatan pesawat
- Meningkatkan daerah pelayanan agar lebih mudah dijangkau oleh konsumen
- Menerbangkan sebanyak mungkin pengguna jasa transportasi udara
- Menjadi perusahaan yang mampu bersosialisasi dengan lingkungan
- Menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam hal inovasi efisiensi dan profesionalisme

Lambang Perusahaan

Gambar 1.1 Lambang Perusahaan Lion Air



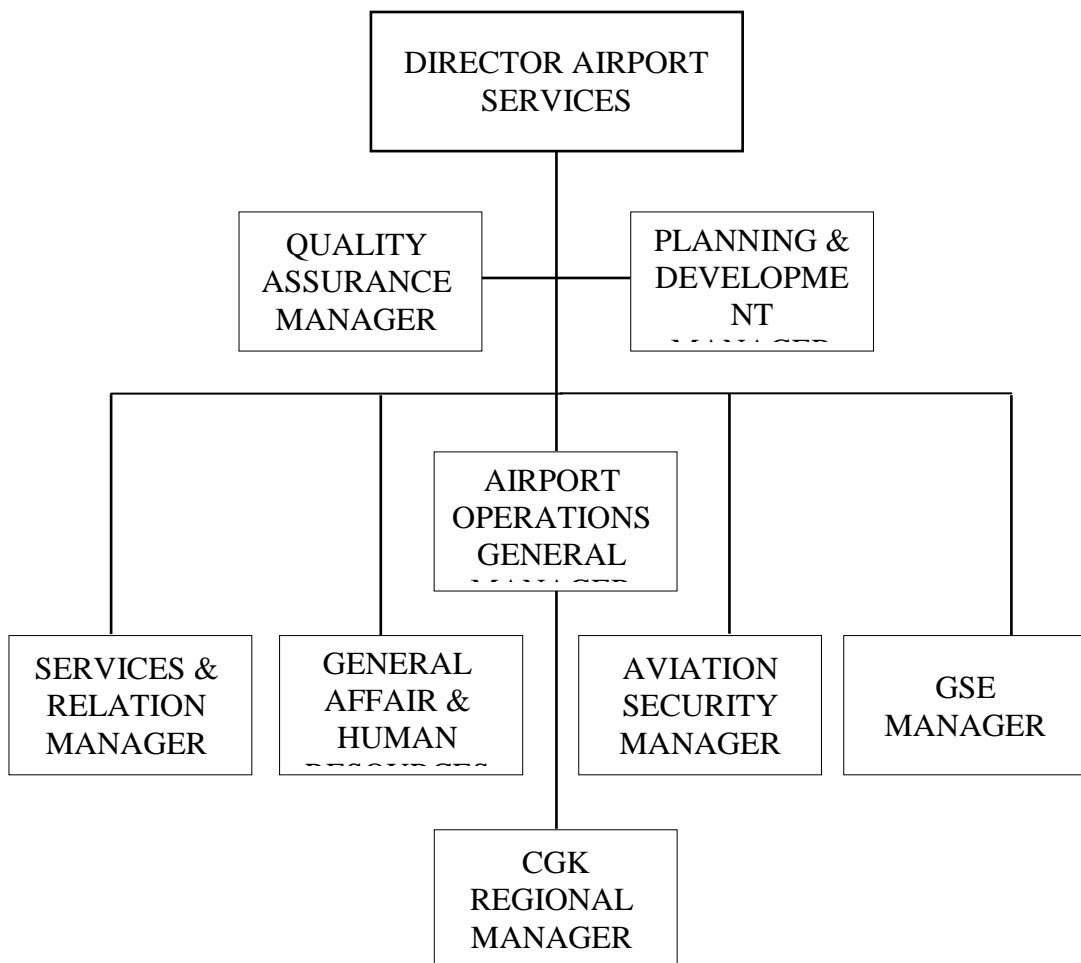
Struktur Direktorat *Airport Services* PT Lion Air dan Tata Kerja

Organisasi

Struktur organisasi PT Lion Air pada Direktorat *Airport Services* menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing

bagian. Dimulai dari Direktur *Airport Services*, selanjutnya Manager membawahi beberapa divisi, departemen dan staff. Struktur organisasi PT Lion Air dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini:

Gambar 1.2
Struktur Direktorat *Airport Services* PT Lion Air



Sumber: HRD Direktorat *Airport Services* PT Lion Air 2012-2013

Dalam suatu perusahaan, pembagian tugas dan tanggung jawab sangat penting agar setiap pekerjaan dalam perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, setiap pekerja dapat mengerjakan tugasnya masing-

masing dengan penuh tanggung jawab demi kemajuan perusahaan. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab pada Direktorat *Airport Services* PT Lion Air:

1. *Direktur Airport Services*

Tugas dan tanggung jawab dari *Direktur Airport Services* adalah:

- a. Merencanakan semua kegiatan dari perusahaan dan lebih mengarah pada semua aspek di perusahaan.
- b. Mensosialisasikan dan pengorganisasian untuk bekerjasama dalam semua kegiatan perusahaan yang mengarah pada semua aspek di perusahaan.
- c. Mengatur tindakan yang harus dilakukan dari perencanaan tersebut tetapi lebih mengarah pada semua aspek di perusahaan secara menyeluruh.
- d. Mengontrol dari tindakan tersebut apakah sesuai dari perencanaan dan melihat kepada hasilnya agar sesuai dengan harapan atau visi dan misi perusahaan serta mengevaluasi terhadap semua kegiatan perusahaan.

2. *Quality Assurance Manager*

Bertanggung jawab kepada *Direktur* dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Tugas *Manager Quality Control* adalah posisi yang sangat terfokus untuk memastikan bahwa produk dalam organisasi sesuai dengan tujuan dan memenuhi harapan pelanggan dan kepatuhan hukum.

- b. Mengembangkan dan mengkoordinir kegiatan-kegiatan khusus dan program yang diperlukan untuk memenuhi dan menjaga standar kualitas dan keandalan.
- c. Melaporkan hasil uji produk dan memberikan saran yang diperlukan untuk mencapai kualitas produk terbaik.
- d. Mengevaluasi spesifikasi produk perusahaan dan memeriksa produk sesuai dengan persyaratan pelanggan.
- e. Menetapkan standar kualitas kepatuhan untuk mencapai target perusahaan.
- f. Memastikan standar kualitas produk sesuai dengan undang-undang internasional dan nasional.
- g. Memahami, mengevaluasi, dan melaksanakan tes dan prosedur dengan benar dan memodifikasi produk.
- h. Mempertahankan dan mendirikan prosedur dokumentasi dan kontrol.
- i. Pengawasan tim teknis dalam melaksanakan pemeriksaan dan tes.
- j. Memantau kinerja dengan mengumpulkan informasi yang relevan dan menyiapkan laporan statistik.
- k. Menerapkan standar kesehatan dan keselamatan, dan lingkungan.
- l. Menyusun dan menganalisis grafik kinerja dan data terhadap parameter yang ditentukan.

3. *Airport Operation General Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Berkoordinasi dengan *regional manajer*, untuk memastikan semua operasional berjalan dengan lancar.
- b. Berkoordinasi langsung dengan lembaga pemerintah atau pihak yang terkait untuk menjaga kegiatan operasional perusahaan.
- c. Meninjau laporan kegiatan *station* untuk menentukan data yang diperlukan pada perencanaan operasional *station*.
- d. Mengevaluasi *regional manajer* untuk membangun dan konsep pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi, keselamatan dan keamanan.
- e. Mengkoordinir pertemuan dengan *regional manajer* setiap dua minggu untuk berdiskusi setiap masalah dan mencari pemecahan dari masalah.
- f. Mengunjungi *station* minimal sekali dalam sebulan untuk mendapatkan *feedback* untuk kinerja *station*.
- g. Mengevaluasi pengembangan infrastruktur dalam rangka penyesuaian dengan standar penanganan bangunan.

4. *Airport Operation Region Manager*

Bertanggung jawab kepada *Airport Operation General Manager* dan tugasnya sebagai berikut:

- a. *Station Manager* PT Lion Air bertindak sebagai perwakilan manajemen Wings Air yang ditugaskan di bandara terkait dengan operasional dengan mengacu pada peraturan yang berlaku dan standar perusahaan.

- b. Mengkoordinasikan kegiatan penerbangan *station*.
- c. Berkoordinasi langsung dengan lembaga pemerintah atau pihak yang terkait untuk menjaga kegiatan operasional perusahaan.
- d. Meninjau laporan kegiatan *station* untuk menentukan data yang diperlukan pada perencanaan operasional *station*.
- e. Melakukan pertemuan dengan *regional manager* per dua minggu.
- f. Mengunjungi *station* minimal sekali dalam sebulan untuk mendapatkan *feedback* untuk kinerja *station*.
- g. Mengevaluasi pengembangan infrastruktur dalam rangka penyesuaian dengan standar penanganan bangunan.

5. *Services & Relation Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengelola dan mengontrol kinerja keseluruhan dari semua operasional PT Lion Air dan Wings Air, memastikan bahwa sumber daya dan dana tersedia untuk memenuhi semua persyaratan keselamatan, keamanan dan peraturan, dan memberikan layanan pelanggan dengan standar tertinggi mungkin.
- b. Memberikan bantuan dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur layanan pelanggan bagi suatu organisasi dan menangani pertanyaan kompleks dari pelanggan.
- c. Memecahkan dan menyelidiki masalah-masalah kompleks dari pelanggan atau yang disampaikan oleh para asisten layanan pelanggan.

- d. Berkomunikasi sopan dengan pelanggan melalui *email*, surat, tatap muka, dan telepon.
- e. Menangani semua keluhan pelanggan, seperti pelanggan yang salah menghubungkan penerbangan mereka.
- f. Memberikan saran dan membantu pelanggan yang menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- g. Memberikan kompensasi atau pengembalian kepada pelanggan dan memelihara catatan yang akurat dan tepat waktu korespondensi atau diskusi dengan pelanggan.
- h. Mengawasi tim layanan pelanggan, mempelajari tentang produk atau jasa dari perusahaan, dan mengikuti *up-to-date* terbaru.
- i. Mengembangkan standar layanan pelanggan, kebijakan dan prosedur organisasi atau departemen.
- j. Mengikuti perkembangan dan perubahan di bidang layanan pelanggan dengan membaca jurnal-jurnal yang berkaitan, dan menghadiri pertemuan-pertemuan atau kursus.
- k. Menganalisis data atau statistik untuk mengidentifikasi tingkat layanan pelanggan.

6. *General Affair & Human Resources Development Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Manajer Sumber Daya Manusia bertanggung jawab buntut pengembangan proses dan metric yang mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan.

- b. Tanggung jawab utama dari seorang manajer sumber daya manusia termasuk melakukan wawancara, lowongan pekerjaan, dan menawarkan karyawan.
- c. Bertanggung jawab dalam hal-hal yang terkait dengan pengembangan karir, inisiatif staff, hubungan karyawan, etika kerja, dan manajemen kinerja. Agar hal ini terjadi secara sistematis, manajer perlu melakukan seminar, mengadakan rapat dan memberikan karyawan dengan pelatihan yang sesuai.
- d. Bertindak sebagai jembatan dengan karyawan dalam rangka untuk memfasilitasi kelancaran fungsi dari operasional perusahaan.
- e. Mengumpulkan metrik Sumber Daya Manusia, menganalisa data, menyusun laporan, dan melakukan program orientasi untuk motivasi karyawan dan mengarahkan mereka menuju tujuan perusahaan.
- f. Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan, kompensasi tenaga kerja, dan hubungan karyawan.
- g. Merencanakan dan menyelenggarakan program pelatihan karyawan untuk masalah keamanan, teknis dan manajerial pelatihan.
- h. Investigasi dan pelaporan kecelakaan industri jika ada, yang terjadi di perusahaan.

- i. Melakukan wawancara keluar selama pemberhentian karyawan dan pengunduran diri.
- j. Dalam rangka untuk menentukan alasan atau penyebab di balik masalah personalia ,manajer sumber daya manusia membutuhkan untuk menganalisis data statistik dan menghasilkan laporan. Berdasarkan laporan yang dihasilkan, ia dapat memberikan rekomendasi untuk memperbaiki kebijakan perusahaan.

7. *GSE Maintenance Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Menjaga, perbaikan, dan melakukan pemeliharaan (*preventif and on-demand*) pada peralatan pendukung pesawat udara di darat.
- b. Melakukan perawatan *preventif* pada semua peralatan pendukung darat setiap jadwal yang telah dibuat.
- c. Menanggapi permintaan untuk *on-call* perawatan pada semua peralatan pendukung darat.
- d. Modifikasi dan perbaikan *powerplant, drive-train, rem, sistem listrik dan hidrolik*.
- e. Menanggapi panggilan layanan darurat serta kecelakaan yang melibatkan peralatan pendukung.
- f. Order dan *pick-up* bagian-bagian dan bahan yang diperlukan untuk pemeliharaan peralatan pendukung dan perbaikan.

- g. Menunjukkan cara penggunaan alat yang tepat, peralatan diagnostik, dan lain-lain yang diperlukan untuk pemeliharaan peralatan dan perbaikan.
- h. Melengkapi semua dokumentasi pemeliharaan/perbaikan yang konsisten baik dengan operator, stasiun, otoritas bandara, dan pemerintah.
- i. Mematuhi semua aturan pemerintah, otoritas bandara dan persyaratan keamanan operator.

1. *Planning & Development Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Menentukan kebijakan strategis yang diinginkan oleh manajemen dan menyiapkan kerangka pembangunan jangka menengah secara keseluruhan dan dilaksanakan di berbagai sektor Lion Air dan *Wings Airport Services*.
- b. Proses perencanaan dan pengembangan dari berbagai departemen, menyelaraskan dengan Lion Air dan *Wings Airport Services* dan menyediakan sarana dan informasi yang diperlukan.
- c. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan program-program pembangunan dalam rangka merumuskan penyesuaian sesuai dan membuat rekomendasi kepada manajemen.
- d. Menentukan kebijakan manajemen yang strategis ke dalam program pembangunan termasuk kecepatan yang diperlukan serta sarana yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- e. Mempersiapkan program pembangunan tahunan dan berkoordinasi dengan semua departemen Lion Air dan Wings *Airport Services*.
- f. Pemberian dukungan teknis dan menjaga koordinasi dengan departemen lini dalam hal kegiatan pembangunan mereka.
- g. Menyetujui proyek pembangunan dan memantau pelaksanaan program pembangunan atau proyek dalam Lion Air dan Wings *Airport Services*.
- h. Membuat rekomendasi kepada manajemen mengenai kondisi yang berlaku, kebijakan atau langkah-langkah dan memberikan evaluasi terhadap masalah yang dihadapi.
- i. Melakukan penelitian dalam berbagai isu yang menarik bagi perencanaan dan pengembangan Lion Air dan Wings *Airport Services*.

2. *Aviation Security Manager*

Bertanggung jawab kepada Direktur dan tugasnya sebagai berikut:

- a. Merumuskan kebijakan keamanan secara keseluruhan perusahaan.
- b. Mengembangkan standar keamanan untuk memastikan sudah memiliki arah yang diperlukan perusahaan.
- c. Memastikan penanganan keamanan kantor sesuai dengan program Lion Air dan Wings Air dan persyaratan nasional.

- d. Melanjutkan program keamanan dengan evaluasi berkala dan inspeksi dengan mendorong kualitas proses pengendalian internal.
- e. Memastikan instalasi keamanan dan instalasi pendukung jaringan perusahaan Lion Air dan Wings Air.
- f. Mengelola dan mempublikasikan kebijakan untuk *counter-check* ancaman dan risiko perusahaan.
- g. Mengelola dan memastikan pelaksanaan pelatihan personil keamanan penerbangan.
- h. Laporan kepada dewan direksi mengenai isu-isu keamanan.
- i. Koordinasi dengan lembaga lain pada masalah keamanan.
- j. Membentuk urutan yang jelas dari perintah dalam struktur keamanan.
- k. Memastikan bahwa hubungan keamanan yang efektif dengan pemerintah, otoritas bandara dan lembaga penegak hukum yang didirikan.
- l. Memastikan analisis risiko yang efektif, penilaian ancaman dan kemampuan respon.
- m. Memulai langkah-langkah keamanan khusus selama periode atau insiden ancaman meningkat.
- n. Pemahaman legislasi dan peraturan yang berkaitan dengan keamanan penerbangan internasional.

- o. Memberikan saran khusus untuk manajemen lini dalam semua fungsi keamanan mengenai perlindungan, kecerdasan, informasi dan investigasi.
- p. Pengembangan dan penyajian program keamanan yang efektif dan relevan pada pelatihan keamanan.
- q. Menyediakan mekanisme kontrol kualitas internal.
- r. Mengelola risiko ancaman dan penilaian seluruh operasi perusahaan.
- s. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan peraturan dan regulasi yang berkaitan keamanan penerbangan yang berlaku di negara yang dilayani oleh Lion Air dan Wings Air.
- t. Menyelidiki aktivitas kriminal dan malpraktek.

B. Kasus Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Maskapai Lion Air Terhadap Penumpang, pada tanggal 18 Februari Tahun 2015.

Dari hasil penelitian yang saya jalani di maskapai Lion Air awal mula permasalahan terhadap *delay*, bermula dari beberapa pesawat yang rusak. Direktur Umum Lion Air Edward Sirait mengatakan kekacauan penerbangan Lion Air ini terjadi karena adanya kerusakan beberapa pesawat Lion Air yang berimbas bagi sistem penerbangan maskapai itu selama tiga hari, Rabu-Jumat, 18-20 Februari 2015 lalu.

Seratus penerbangan dibatalkan. Akibat tertundanya sejumlah penerbangan sejak Rabu, 18 Februari 2015, Lion Air memutuskan

membatalkan seratus jadwal penerbangan di seluruh Indonesia pada Jumat, 20 Februari 2015, dari pukul 17.00 hingga 24.00.

Enam bandara lain ikut terkena imbas. Penerbangan Lion Air juga mengalami keterlambatan di sejumlah bandara. keterlambatan itu terjadi di Bandara Internasional Minangkabau, Bandara Sepinggan Balikpapan, Bandara Juanda Surabaya, Bandara El Tari Kupang, Bandara Adisutjipto Yogyakarta, serta Bandara Kualanamu Medan.

PT Angkasa Pura II menyiapkan Rp 3 miliar untuk menalangi pengembalian duit tiket (*refund*) dan kompensasi. Direktur Utama PT Angkasa Pura II Budi Karya Sumadi yang saat ini menjadi Menteri Perhubungan mengatakan uang ini disiapkan bagi penumpang Lion Air yang terkena dampak *delay* di Bandara Soekarno-Hatta.

Lion Air memiliki 110 pesawat namun hanya 81 pesawat yang terbang. Selain itu, Lion Air memiliki pesawat cadangan, yakni dua di Batam dan masing-masing satu di Semarang, Cengkareng, dan Makassar. Tapi untuk membawa pesawat cadangan itu ke Jakarta tidak gampang.

Hasil penelusuran saya dari berbagai media dan wawancara beberapa sumber lainnya, ditemukan beberapa informasi. Di antaranya *delay* disebabkan oleh kerusakan pesawat yang signifikan. "Ada 2 buah pesawat dadakan di grounded karena *FOD* atau *Foreign Object Damage* masuknya barang liar ke dalam mesin, kasusnya kena batu kerikil di area landasan, dimana mestinya *Authority* Bandara memastikan atau

membersihkan batu-batu itu supaya tidak FOD," menurut Kepala Biro Kominfo Publik Kementerian Perhubungan, Bapak Hemi Pramuraharjo dalam keterangannya.

Kedua adalah *delay* disebabkan *FA* atau *Flight Approval* atau izin trayek, sejak Kementerian Perhubungan yang selanjutnya disingkat menjadi KemenHub mendeklarasikan banyak airline tidak punya izin terbang banyak rute Lion Air yang tercabut. Beliau mengatakan "Untuk minggu pertama setelah pencabutan masih belum ada masalah karena Lion Air masih bisa memberi info penumpangnya. Tapi setelah itu ada *miss* antara Niaga (yang menjual tiket) dan operasi (pelaksana terbang) tentang pemberlakuan FA ada atau tidaknya," beliau mengtaka dengan jelas.

Sehingga menurut Bapak Hemi Pramuraharjo, pada saat penumpang sudah mulai *boarding*, di beberapa *Fleet* (penerbangan) ternyata FA nya belum direnewal, maka pihak ATC atau Air Traffic Control tidak mau karena melayani tidak ada FA. Sedangkan untuk mendapatkan FA ini harus menunggu minimal 1 jam sebelumnya. Dan beliau mengatakan pula "Penyebab delay yang ketiga seharusnya Lion Air ini mempunyai pesawat cadangan,".

YLKI mengimbau keras kepada PT Angkasa Pura II (Persero) agar menuntut uang ganti rugi atas kerusakan fasilitas bandara Soekarno-Hatta, Jakarta kepada pihak Lion Air. Ganti rugi tersebut wajib dipertanggungjawabkan Rusdi Kirana sebagai pemilik Lion Air akibat keterlambatan (*delay*) penerbangan sejak Rabu pekan lalu.

Anggota Pengurus Harian YLKI, Tulus Abadi menanggapi pernyataan Direktur Utama Angkasa Pura II, Budi Karya Sumadi atas perkiraan kerugian fasilitas bandara yang ditaksir sekira Rp 100 juta gara-gara kisruh *delay* Lion Air.

Menurut beliau dari hasil wawancara "Akibat kerusakan itu, seharusnya Angkasa Pura II wajib menuntut ganti rugi pada Lion Air," tegas dia dalam keterangan di Jakarta.

Beliau menilai, kerusakan beberapa fasilitas bandara Soekarno-Hatta karena aksi anarkis Penumpang yang marah tidak akan terjadi jika manajemen Lion Air bertindak cepat dalam mengantisipasinya.

Dia pun kecewa atas sikap manajemen Lion Air yang justru terkesan lepas tangan dengan permasalahan tersebut. "Bukan malah menghilang, tak berani berhadapan dengan penumpang. Ini tindakan yang pengecut," ucap Bapak Tulus Abadi.

Seperti diberitakan sebelumnya, Bapak Suprasetyo yaitu sebagai Dirjen Perhubungan Udara mengatakan, kemarahan penumpang memuncak karena *delay* berlangsung sehari-hari tanpa ada kepastian jelas dari manajemen maskapai berlambang singa merah itu.

Beliau mengatakan "Petugas Lion Air nggak ada satupun di konter check in terminal 1A, 1B dan 3 pada Rabu sampai Jumat tanggal 18 Feburari tahun 2015 lalu. Sehingga menyebabkan para penumpang tidak dapat kepastian sehingga terjadi eskalasi kekecewaan dan kemarahan penumpang," ujar beliau saat Konferensi Pers Lion Air di Jakarta.⁸¹⁾

⁸¹⁾ <http://bisnis.liputan6.com/read/2179647/bandara-soetta-rusak-akibat-delaylion-air-harus-ganti-rugi> diakses pada tanggal 21 juli 2016 pada pukul 12:32 wib.

Lebih jauh lagi beliau mengatakan, hal ini mengakibatkan terganggunya kegiatan penerbangan dari maskapai lain Sriwijaya Air yang berada di terminal 1B dan AirAsia di terminal 3 karena para penumpang telah melakukan pemblokiran jalur operasional pelayanan penumpang (*area security check point 2 dan boarding gate*) serta tertutupnya akses di terminal 3 sehingga penerbangan dua maskapai tersebut harus dipindahkan ke terminal 2.

Bapak Suprasetyo mengatakan, beberapa tindakan anarkis penumpang berupa perusakan fasilitas terminal, antara lain, memecahkan kaca di beberapa titik di terminal 1 dan 3, perusakan komputer check in di terminal 1, penutupan pintu masuk check in konter ke arah meeting poin di terminal 3, pemblokiran curbside di terminal 1B.

"Ancaman lebih lanjut berupa pembakaran dan pemblokiran atau pendudukan landasan pacu dan *apron* mengingat kondisi beberapa penumpang yang sakit dan pingsan karena telah menunggu sejak lama tanpa pelayanan yang memadai dari Lion Air," mengatakan dengan jelas.

Akibat perusakan fasilitas bandara ini beliau mengatakan, perseroan menanggung rugi kurang dari Rp 100 juta karena dua kaca pecah dari amukan penumpang Lion Air.

"Kerusakan tidak lebih dari Rp 100 juta, karena dua kaca yang pecah. Tergantung juga sih, kalau di dalam perjanjian antara kami dan Lion Air, kerugian ditanggung maskapai maka Lion Air wajib bayar.

KemenHub kembali mencabut satu lagi izin penerbangan Lion Air rute Yogyakarta-Palangkaraya-Yogyakarta dengan nomor pesawat JT 546 dan JT 547.

"Rute tersebut hanya ada satu penerbangan saja, maka kami cabut rutanya," kata Hemi Pramuraharjo, Kepala Pusat Kominfo Publik Kementerian Perhubungan, di Jakarta, Kamis, 26 Februari 2015.

Dengan demikian, Menteri Perhubungan Ignasius Jonan saat masih menjabat total telah mencabut sepuluh izin penerbangan Lion Air, karena sembilan penerbangan telah dicabut sebelumnya pada hari Rabu, 25 Februari 2015.

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Udara Suprasetyo Kementerian Perhubungan telah mencabut sembilan izin penerbangan karena Lion Air dianggap tidak mampu menjalankan penerbangan sesuai izin yang diajukan. "Kemarin (Rabu) sudah kami cabut," ujar Suprasetyo saat ditemui di kantornya, Kamis, 26 Februari 2015 lalu.

Bapak Suprasetyo menjelaskan jika maskapai tidak bisa melakukan penerbangan yang diajukan dalam waktu 21 hari dari sejak mengajukan izin penerbangan, maka izin penerbangan itu dicabut.

"Ada sembilan penerbangan yang Lion Air tidak lakukan selama 21 hari," beliau mengatakan. Sembilan penerbangan itu adalah:

Nomor Penerbangan	Rute	Jadwal Keberangkatan
JT 886	Surabaya - Ambon	05:45 WIB
JT 887	Ambon-Surabaya	20:25 WIB
JT 597	Surabaya-Cengkareng	06:15 WIB

JT 894	Makasar-Jayapura	08:45 WIB
JT 895	Jayapura-Makasar	14:45 WIB
JT 895	Makasar-Cengkareng	20:40 WIB
JT 660	Cengkareng-Jambi	05:20 WIB
JT 661	Jambi-Cengkareng	20:00 WIB
JT 659	Lombok-Cengkareng	18:50 WIB

Gambar Tabel.2.1 rotasi diagram jadwal penerbangan yang *delay*

Direktur Airport, Operation, and Service PT Lion Mentari Airlines (Lion Air) Daniel Putut mengklaim Lion Air sudah menyiapkan dana Rp 6 miliar rupiah untuk kebutuhan operasional di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, Banten saat ditemui di Lion Training Center saat mewawancarai kejadian bulan Februari 2015 yang lalu.

Uang tunai itu untuk mengantisipasi *delay* penerbangan Lion yang sudah berlangsung sejak Rabu 18 Februari 2015 lalu. "Pengalaman kemarin membuat kami lebih siap,"beliau mengatakan saat diwawancarai.

Menurut Bapak Daniel Putut, Lion air tak akan beralasan lagi tak punya uang tunai untuk melunasi kompensasi *delay* kepada calon penumpang. Duit sebanyak Rp 6 miliar itu sudah diperhitungkan sesuai dengan jumlah calon penumpang dan penerbangan Lion Air dari Soekarno-Hatta. "Hitungannya, kompensasi *delay* lebih dari empat jam sebesar Rp 300 ribu per calon penumpang,".

Bapak Daniel menuturkan kepada saya Lion juga sudah menyiapkan uang tunai di sejumlah bandar udara untuk mengantisipasi *delay* penerbangan mereka. Jumlahnya disesuaikan dengan rata-rata jumlah calon penumpang dan penerbangan mereka.

Keterlambatan atau *delay* penerbangan maskapai Lion Air mungkin menjadi berkah tersendiri bagi maskapai penerbangan lain. Peralihan dengan kejadian tersebut, calon penumpang beralih menggunakan maskapai lain dari uang pengembalian atau *refund* tiket Lion Air.

C. Kasus Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Maskapai Lion Air Terhadap Penumpang, pada tanggal 31 Juli Tahun 2016.

Dari hasil penelitian yang saya jalani di maskapai Lion Air awal mula permasalahan terhadap *delay*, bermula pada hari Minggu, 31 Juli 2016 hingga pagi hari 1 Agustus 2016 Lion Air memutuskan membatalkan lima jadwal penerbangan di sebagian wilayah Indonesia. Terdapat beberapa penerbangan Lion Air yang mengalami *delay* yang berkepanjangan dan mengakibatkan ditundanya 5 penerbangan sampai dengan kesokan harinya, dikarenakan mengalami *Postponed* atau Tertundanya suatu penerbangan dalam 24 jam.

Penerbangan yang mengalami *postponed* adalah :

Nomor Penerbangan	Rute	Jadwal Keberangkatan
JT 630	Cengkareng-Bengkulu	16:25 WIB

JT 526	Cengkareng- Banjarmasin	16:40 WIB
JT 592	Cengkareng-Surabaya	18:20 WIB
JT 650	Cengkareng-Lombok	20:00 WIB
JT 590	Cengkareng-Surabaya	20:00 WIB

Gambar Tabel 2.2 rotasi diagram jadwal penerbangan yang *delay*

PT Lion Mentari Air Lines (Lion Air) mengklaim telah memperbaiki pelayanan kepada para penumpang. Salah satu perbaikan tersebut adalah telah berkurangnya waktu penundaan penerbangan *delay*. Direktur Utama Lion Air Edward Sirait mengatakan, Lion Air mematuhi sanksi yang telah diberikan Kementerian Perhubungan yaitu tidak menambah rute baru selama enam bulan. Sanksi tersebut diberikan karena kasus *delay* parah yang disebabkan mogoknya para pilot pada Mei lalu. Beliau mengatakan "Kami patuh kepada Kementerian Perhubungan. Kami tidak menambah rute dan tidak tambah pesawat. Itu sanksi masih berjalan," di Kantor Kementerian Perhubungan saat konferensi pers di Jakarta tanggal 2 Agustus 2016 lalu.

Menurut Edward Sirait selama menjalankan sanksi, Lion Air melakukan pembenahan dan berusaha agar pelayanan bisa membaik dan *delay* panjang tidak kembali terulang.

"Kami benahi ke dalam. Kejadian kemarin itu tidak bisa dihindari tapi kami harus memperbaiki terus. Kami berusaha agar tidak terjadi lagi

delay panjang dan bagaimana hal itu tidak membuat ketidaknyamanan penumpang," tutur Edward.

Perbaikan dari sisi non teknis yang dimulai Mei tersebut telah mendapatkan hasil. Rata-rata ketepatan waktu penerbangan Lion Air meningkat dari 73 menjadi mendekati 80.

"Kami sudah lakukan dan itu sudah berikan hasil dari mulai bulan Mei di mana sejak Mei sampai Lebaran rata-rata *on time performance* sudah dekati angka 80 yang sebelumnya masih rata rata 73," beliau mengungkapnya. dan beliau melanjutkan, perbaikan lainnya yang telah dilakukan oleh Lion Air adalah perpanjang *ground time* dari 35 menit menjadi 45 menit, sehingga waktunya menjadi lebih lama.

"Walaupun konsekuensi utilisasi harus berkurang. Namun itu harus kami lakukan dan sejak Mei, sejak kami dapat sanksi untuk kembangkan rute dan kami berbenah ke dalam. Boleh dicek bahwa *ontime* kami sudah membaik. memang tidak seperti membalik tangan,".

Beberapa faktor penyebab terjadinya *delay* yang berakibat *postponed* ini adalah :

- Terdapat 3 penerbangan Lion Air RTB atau *Return To Base* adalah Pesawat yang sudah terbang untuk beberapa saat tetapi kembali lagi karena alasan tertentu. dikarenakan cuaca di Bandara tujuan kurang baik.
- Terdapat 3 pesawat yang mengalami masalah technical dan 2 pesawat diharuskan menunda keberangkatan dan 1 pesawat sudah siap terbang tetapi harus RTA atau *Return To Apron* adalah pesawat yang sudah

bergerak dari tempat parkirnya (*block off / taxi out*) tetapi kembali ke apron (tempat parkir pesawat). dikarenakan masalah *technical*.

- Kejadian-kejadian tersebut dengan diterapkannya ATFM atau *Air Traffic Flow Management* adalah suatu pelayanan lalu lintas yang aman, teratur, cepat dan efisien dengan memastikan kapasitas pengatur lalu-lintas dan kapasitas bandar udara yang digunakan semaksimum/semaksimal mungkin, dan jumlah lalu lintas sesuai dengan kapasitas yang dideklarasikan oleh otoritas ATS atau *Air Traffic Services*. Yang menyebabkan *delay* semakin panjang bagi penerbangan-penerbangan yang mengalami masalah tersebut diatas bisa dilihat rotasi diagram.karena setelah pesawat mendarat atau sudah diperbaiki tidak bisa langsung terbang dan harus menunggu slot time sebagaimana yang terdapat di *system*.
- Sehingga pesawat delay untuk penerbangan-penerbangan lanjutannya termasuk *crew* yang terkena *working hours* atau jam kerja sehingga ketika di Cengkareng harus dilakukan pergantian *crew* namun ternyata Bandara tujuan sudah tutup seperti:
 - Bandara Lombok sampai dengan jam 23:00 WITA
 - Bandara Bengkulu sampai dengan jam 21:00 WIB
 - Bandara Banjarmasin sampai dengan jam 23:00 WITA
 - Bandara Surabaya sampai dengan jam 22:00 WIB NOTAM atau *Notice to Airmen*, pemberitahuan yang dibagikan menggunakan telekomunikasi berisi informasi berhubungan dengan pembuatan kondisi atau perubahan fasilitas, pelayanan, prosedur atau hal

berbahaya, pengetahuan secara tepat waktu diperlukan para personel terkait dengan operasional.

Untuk Armada terdapat 10 pesawat tipe *Boeing 737-900ER* yang digunakan sebagai pesawat cadangan. Itu adalah kutipan penjelasan saat konferensi pers di Jakarta pada tanggal 2 Agustus 2016 di gedung Kementerian Perhubungan.

Terkait dengan penutupan landasan pacu Bandara Internasional Juanda Surabaya dari hasil penelitian saya dalam konferensi pers di Jakarta di Kantor Kementerian Perhubungan, pada tanggal 2 Agustus 2016, Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Hemi Pamurahardjo mengatakan “karena adanya pekerjaan perbaikan (*overlay*) landasan yang diduga menjadi salah satu penyebab keterlambatan, Menteri Perhubungan telah memberi instruksi pada PT Angkasa Pura I selaku pengelola bandara untuk memperpanjang jam operasional bandara dari awalnya hingga pukul 22.00 WIB menjadi pukul 24.00 WIB.”

BAB IV

**PEMBAHASAN MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*)
MENURUT PERATURAN MENTERI NOMOR 89 TAHUN 2015
TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN
(*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA
NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA. (Maskapai Lion Air)**

**A. Bentuk Pengaturan mengenai Perlindungan Kosumen Terhadap
Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) Pada Badan Usaha
Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.**

Moda transportasi udara memiliki peranan yang penting dan strategis baik dalam perspektif kegiatan bisnis maupun dalam perspektif wawasan nusantara yaitu sebagai sarana penghubung antar daerah. Transportasi udara selain sebagai sarana migrasi atau perpindahan baik manusia maupun barang-barang, juga sebagai sarana penunjang mobilitas para pelaku bisnis dan perdagangan baik dari di tingkat lokal maupun bisnis internasional. Dipilihnya modal transportasi udara karena jenis moda ini memiliki karekteristik, yaitu mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, dan memiliki tingkat keselamatan yang tinggi. Akan tetapi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir banyak terdapat peristiwa keterlambatan penerbangan (*flight*

delayed) pada transportasi udara yang memakan atau menimbulkan banyak kerugian baik waktu, biaya, dan tenaga.

Setiap terjadinya peristiwa keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) tentunya akan berdampak secara hukum, karena selalu membawa dampak kerugian terhadap konsumen sehingga melahirkan perlindungan konsumen serta tanggung jawab hukum. Dalam hal ini terutama bagi perusahaan penerbangan atau pengangkut (*carrier*) terhadap penumpang dan pemilik barang, baik sebagai para pihak dalam perjanjian maupun sebagai konsumen. Selain banyaknya keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) yang berakibat kerugian waktu dan biaya dan tenaga, ternyata dalam praktik penyelenggaraan transportasi udara niaga banyak pelanggaran hak-hak penumpang oleh maskapai penerbangan, sehubungan dengan itu perlu adanya upaya hukum.

Untuk menentukan perlindungan konsumen dan tanggung jawab maskapai penerbangan tentunya harus mengacu pada peraturan perundang-undangan sehingga terdapat kepastian hukum, apa bentuk perlindungan konsumen serta tanggung jawabnya terhadap penumpang atau konsumen, apa persyaratan untuk dapat bertanggung jawab, berapa besar kerugian yang harus dibayar dan lain-lain. Penentuan tanggung jawab maskapai penerbangan berjadwal di Indonesia dalam perspektif hukum merupakan sarana bagi perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi udara.

Berdasarkan hasil pengkajian, hasil penelitian kasus, dan analisis hukum peneliti terhadap peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan udara niaga sebagaimana dikemukakan pada poin tinjauan teroris, terdapat beberapa substansi atau materi hukum yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen atau penumpang.

Dibentuknya UU Perlindungan Konsumen. Maka artinya hak-hak konsumen tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum yang diatur dalam Undang-Undang dan adapun yaitu KUHPerdara dalam Mengenai perikatan untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk melakukan sesuatu dan perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dapat kita lihat bahwa atas pelanggaran debitur dalam kewajibannya dapatlah lahir suatu perikatan yang baru. Perikatan baru ini yaitu : kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga dapat kita temukan pengaturannya dalam Bagian 4 bab I Buku III KUHPerdara dengan judul Penggantian Biaya, Kerugian dan Bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam UU Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara. Adapun diantaranya bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan atau *flight delayed* pada masakapai penerbangan telah diatur dalam dalam

Ordonansi Pengangkutan udara "*Luchtvervoer Ordonantie*" (*Staatblad* 1939 Nomor 100), Undang-undang Nomor 83 Tahun 1958 Tentang Penerbangan sebagaimana yang telah di ubah oleh Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Pengangkutan Udara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Terakhir Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (UU Penerbangan). Ketentuan tentang tanggung jawab pengangkut udara dalam Ordonansi Pengangkutan Udara berlaku pada saat jaman Belanda yaitu pada tahun 1939 hingga sekarang, ketentuan tersebut telah dibuat aturan yang baru yaitu UU Penerbangan.

Dengan adanya UU Penerbangan tersebut bukan berarti Ordonansi Pengangkutan Udara tidak berlaku, Ordonansi Pengangkutan Udara tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan aturan yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Mengingat di dalam Pasal 100 UU Penerbangan dan UU Perlindungan Konsumen ketentuan tentang tanggung jawab pengangkut hanya bersifat pokok atau umum maka diperlukan aturan-aturan yang lebih jelas dan terinci, dengan demikian diperlukan pengaturan yang bersifat operasional atau secara lebih teknis mengenai bentuk perlindungan, dan pelayanan terhadap Penumpang atau Konsumen dalam hal Keterlambatan Penerbangan.

Peraturan Pelaksananya dalam hal teknis dan operasionalnya mengenai Bentuk Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) pada Maskapai Penerbangan yaitu:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 89/2015;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2015 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 41/2015;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 68/2013;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diuba terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 92/2011;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 38/2015.

Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam Permenhub 89/2015. Menurut Pasal 2, keterlambatan terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 2 Permenhub 89/2015 di atas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpangnya. Berdasarkan Peraturan dalam hal ruang lingkup keterlambatan penerbangan menyebutkan beberapa katagori keterlamabatan dimaksud Pasal 3 tentang diantaranya:

- a. Katagori 1,keterlambatan lebih dari 30 menit sampai dengan 60 menit;
- b. Katagori 2,keterlambatan lebih dari 61 menit sampai dengan 120 menit;
- c. Katagori 3,keterlambatan lebih dari 121 menit sampai dengan 180 menit;
- d. Katagori 4,keterlambatan lebih dari 181 menit sampai dengan 240 menit;
- e. Katagori 5,keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. Katagori 6,pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Meksi demikian, pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional sebagaimana yaang dimaksud faktor cuaca dan teknis operasional dijelaskan dalam penjelasan Pasal 146 Undang-undang

Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan juga Pasal 5 ayat (3),(4) dan (5) Permenhub 89/2015.

B. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Secara harfiah keterlambatan berarti tidak tepat atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau dapat juga diartikan kemunduran jadwal. Dikaitkan dengan kegiatan penerbangan, maka dapat dikemukakan bahwa keterlambatan penerbangan (*flight delay*) adalah suatu keadaan dimana penerbangan tidak sesuai dengan waktu keberangkatan pesawat dari Bandar udara menuju Bandar udara tujuan. Keterlambatan penerbangan tentunya akan menimbulkan konsekuensi bagi penumpang antara lain diantaranya akan terlambat tiba di tempat tujuan, harus menunggu hingga diberangkatkan. Keterlambatan penerbangan bersifat paradoksal dengan tujuan penerbangan yaitu cepat tiba ditujuan.

Keterlambatan penerbangan sampai dengan saat ini masih menjadi persoalan dalam kegiatan penerbangan, masalah ini banyak mendapat perhatian dari berbagai pihak, persoalan ini sering dikeluhkan oleh konsumen. Padahal alasan utama konsumen menggunakan jasa penerbangan adalah karena ketepatan waktu tiba di tempat tujuan.

Keluhan-keluhan konsumen berkenaan dengan keterlambatan penerbangan ini banyak di jumpai di media massa baik cetak maupun elektronik.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan pemerintah Nomor 40 tahun 1995 di atas dapat disimpulkan bahwa ada tiga bentuk tanggung jawab perusahaan angkutan udara niaga, yaitu:

- a) Tanggung jawab terhadap penumpang;
- b) Tanggung jawab pengangkut terhadap barang dan Tanggung jawab terhadap keterlambatan *delay*.
- c) keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Titik sentral dalam pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen adalah menyangkut prinsip tanggung jawab yang diterapkan untuk melindungi dan melayani Konsumen. Ada beberapa bentuk prinsip tanggung jawab pengangkut yang dikenal dalam kegiatan pengangkutan, yang masing-masing berbeda satu dengan lainnya, baik itu cara pembebanan pembuktian, besarnya ganti kerugian dan lain-lain. Penggunaan prinsip tanggung jawab pengangkut sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam hukum pengangkut terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut :

- 1) Prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*);
- 2) Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);

3) Prinsip tanggungjawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*).

Masalah keterlambatan pesawat, secara hukum maskapai tetap bertanggung jawab dalam hal ini PT. Lion Air menganut ketentuan dalam Pasal 5 ayat (3),(4) dan (5) Permenhub 89/2015. tersebut, apabila keterlambatan pesawat disebabkan karena kesalahan pengangkut maka Maskapai penerbangan akan bertanggung jawab. Keterlambatan karena kesalahan pengangkut yaitu misalnya adanya kerusakan pada pesawat, kesalahan dari awak pesawat. Namun masalahnya penumpang akan sulit membuktikan keterlambatan tersebut merupakan kesalahan pengangkut atau yang lainnya, selain itu pengangkut udara juga akan berpikir ganti rugi apa dan berapa jumlah ganti ruginya yang akan diberikan kepada penumpang.

Tanggung jawab terhadap keterlambatan pesawat ini tidak berdasarkan pada prinsip *absolute liability*, karena pengangkut masih dapat membebaskan tanggung jawabnya. Seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3),(4) dan (5) Permenhub 89/2015 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut. Tanggung jawab terhadap keterlambatan ini menganut prinsip *presumption of liability*, yaitu pengangkut dianggap bertanggung jawab terhadap keterlambatan. Pengangkut bertanggung jawab atas adanya keterlambatan pengangkutan jika merupakan kesalahan dari pengangkut.

Pihak pengangkut dapat terbebas dari tanggung jawab apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor lain misalnya cuaca buruk atau *airport authority*, dan aspek kelayakan pesawat terbang sebelum beroperasi di bandara sesuai dengan Perhubungan Republik Indonesia Nomor 160 Tahun 2015 tentang Peremajaan Armada Pesawat udara Angkutan Udara Niaga maka dengan hal ini maskapai Lion Air tidak bertanggung jawab.

Ini sesuai dengan Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUHPerdota yaitu tentang “keadaan memaksa” (*overmacht* atau *force majeure*). Akibat dari adanya keadaan memaksa ditentukan dalam Pasal 1245 KUHPerdota, yaitu menghapuskan atau meniadakan kewajiban maskapai membayar ganti rugi, hal itu berarti bahwa maskapai tidak wajib membayar ganti rugi, bilamana ia terhalang oleh keadaan memaksa dalam melaksanakan prestasi. Hapusnya kewajiban membayar ganti rugi hanyalah merupakan konsekuensi lebih lanjut dari pada hapusnya kewajiban prestasi, oleh karena itu akibat dari adanya keadaan memaksa, yang paling pokok sebenarnya adalah menghapuskan kewajiban prestasi maskapai Lion Air.

Tanggung jawab Maskapai penerbangan atau badan usaha angkutan udara atas dasar kesalahan terdapat pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal tersebut menjelaskan tentang tidak melawwan hukum atau *onrechts matigdaad* yang berlaku umum termasuk transportasi udara. Menurut Pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain itu

mengganti kerugian. Berdasarkan ketentuan tersebut setiap orang harus bertanggung jawab atas perbuatannya artinya apabila karna perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab (*liable*) untuk membayar kerugian yang diderita dalam hal ini penumpang atau konsumen.

Selain itu, sebagai dasar kewajiban ganti rugi oleh badan usaha angkutan udara niaga selaku pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa angkutan udara diatur dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Maskapai penerbangan atau badan usaha angkutan udara mempunyai tanggung jawab terhadap penumpang atau konsumen sebagaimana diatur dan dijelaskan pada Pasal 141 sampai dengan Pasal Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menurut Pasal 146 UU Penerbangan yaitu:

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional

Pengangkut dalam hal ini maskapai penerbangan bertanggung jawab atas penanganan keterlambatan penerbangan terhadap

penumpang atau konsumen,sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan faktor penyebab keterlambatan penerbangan sesuai dengan Pasal 5 Permenhub 89/2015 yaitu berdasarkan Pasal 7 ayat (1),(2),(3) Permenhub 89/2015:

- 1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.
- 2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan.
- 3) Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telpon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
 - b. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
 - c. Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca;dan
 - d. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Pasal 8 ayat (1),(2) yaitu;

- 1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

- 2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanannya harus:
 - a. Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian;
 - b. Memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan
 - c. Membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

Tanggung jawab tersebut dimaksud untuk memberikan kompensasi dan informasi yang jelas mengenai keterlambatan penerbangan kepada konsumen berupa pengalihan kepenerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan/atau memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya angkutan tidak ada penerbangan lain milik pengangkut atau pengangkut lainnya ke tempat tujuan. Semua tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun pengirim barang tidak berlaku untuk angkutan pos, angkutan penumpang dan/atau kargo yang dilakukan oleh pesawat udara negara, dan angkutan udara bukan niaga.

Oleh karena maskapai penerbangan udara niaga berjadwal merupakan badan usaha angkutan udara sebagaimana diatur dan dijelaskan pada Pasal 1 angka 20 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan juga terdapat di dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu :

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

Perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan Maskapai penerbangan Lion Air yaitu P.T Asuransi Sinarmas, maskapai Lion Air mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap perusahaan asuransi tersebut. Asuransi ini berguna untuk menjamin resiko dalam penerbangan yaitu berupa keterlamabatan Penerbangan sesuai dengan Pasal 12 ayat (1),(2),(3) Permenhub 89/2015 yaitu;

- 1) Ganti rugi untuk keterlamabatan katagori 5 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana.
- 3) Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening,selambat-lambatnya 3x24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

Adanya perusahaan asuransi Sinarmas yang dipercaya oleh PT. Lion Air tersebut, maka pengalihan resiko atas ganti kerugian terhadap penumpang akan beralih dari PT. Lion Air ke Perusahaan asuransi Sinarmas. Apabila terjadi keterlambatan penerbanagan (*flight delayed*) untuk katagori 5 yaitu keterlamaban penerbangan lebih dari 240 menit dalam melakukan penerbangan sehingga merugikan penumpang, maka yang akan memberikan ganti kerugian kepada penumpang adalah perusahaan asuransi sinarmas. Ganti kerugian yang diberikan juga termasuk biaya uang sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) yang diberikan oleh perusahaan asuransi.

Dalam hal pengawasan keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) ini dilakukan oleh Otoritas Bandar Udara yang diberi wewenang oleh Dirjen Perhubungan Udara untuk melakukan pengawasan selaku pengawas kegiatan penerbangan di bandar udara, hal ini Pasal 2 Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 “Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara”. Selain itu menurut Pasal 1 angka 45 UU Penerbangan Otoritas Bandar Udara adalah lembaga pemerintah yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan. Dengan adanya wewenang/tugas untuk melakukan pengawasan tersebut, seharusnya otoritas bandar udara bisa melakukan pengawasan kepada badan usaha angkutan udara niaga yang tidak melakukan pemberian kompensasi kepada penumpang atau kosumen sesuai dengan Pasal 9 Pemenhub 89/2015 dan Pasal 36 Permenhub 41/2015. Peneliti meneliti mengenai pengawasan pelaksanaan pemberian ganti rugi berupa pemberian kompensasi kepada penumpang akibat pembatalan penerbangan berdasarkan Pasal 9 Pemenhub 89/2015 dan Pasal 36 Permenhub 41/2015 2015 oleh maskapai udara, karena mengingat masih kurang terpenuhinya hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi

keterlambatan penerbangan oleh pihak badan usaha angkutan udara niaga.

Pemberian kompensasi kepada penumpang atau konsumen oleh maskapai dan pengawasan langsung oleh otoritas jasa bandara di Indonesia termasuk di dalam kegiatan angkutan udara, hal ini dikarenakan pengawasan kegiatan di bidang angkutan udara meliputi pengawasan mengenai jenis angkutan udara, perizinan angkutan udara, jaringan dan rute penerbangan, pengawasan mengenai tarif, kegiatan usaha penunjang angkutan udara, pengawasan tanggung jawab pengangkut, serta pengawasan besaran ganti kerugian.

Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 9 Pemenhub 89/2015 dan Pasal 36 Permenhub 41/2015 yaitu:

- a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 60 (enam puluh) menit atau kategori 1, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. keterlambatan lebih dari 61 (enam puluh satu) menit sampai dengan 120 (seratus dua puluh) menit atau kategori 2, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan (*snake box*);
- c. keterlambatan lebih dari 121 (seratus dua puluh satu) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit atau kategori 3, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. keterlambatan lebih dari 181 (seratus delapan puluh satu) menit sampai dengan 240 (duaratus empat puluh) menit atau kategori 4, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan (*snake box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
- e. keterlambatan lebih dari 240 (duaratus empat puluh) menit atau kategori 5, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan kompensasi berupa ganti rugi uang sebesar

- Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) kepada setiap penumpang atau konsumen;
- f. keterlambatan untuk katagori 6, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).
 - g. Dan pada katagori 2 sampai dengan 5, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan kompensasi kepada penumpang yaitu dapat dipindahkan atau dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Kemudian, pemerintah melengkapi ketentuan ganti rugi yang sebelumnya diatur dalam Permenhub Nomor 77 tahun 2011 yang telah diubah terakhir dengan Pemenhub Nomor 92 tahun 2011 dengan Permenhub 89/2015 dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 10 ayat (3) dan (4), sebagai berikut:

- a. Pada Badan usaha angkutan udara dalam melakukan pengambalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*), dan melakukan pengalihan kepenerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 9 huruf f dan g, penumpang atau konsumen dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.
- b. Dalam hal keterlambatan diatas 6 (enam) jam dan penumpang atau konsumen membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan dan menyediakan akomodasi bagi penumpang atau konsumen.

Ketentuan peralihan dari Permenhub 77/2011 pada Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12 dan Pasal 13 sehingga keduanya tidak berlaku. Pada saat mulai berlakunya Pemenhub 89/2015. Ketentuan ganti kerugian yang diatur Permenhub 89/2015 baru mulai berlaku 2 (dua) bulan sejak tanggal ditetapkan sejak 8 Mei 2015 pada Pasal 19 Permenhub 89/2015.

Jadi, memang dalam beberapa kondisi sebagaimana tersebut di atas, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman.

Pengawasan tanggung jawab pengangkut terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa pengangkut/badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo. Sehingga kantor otoritas bandar udara mempunyai tugas dan kewenangan untuk melakukan pengawasan mengenai tanggung jawab pengangkut dalam hal ini maskapai Lion Air serta besar ganti kerugian yang diberikan pengangkut kepada penumpang atau konsumen, termasuk apabila terjadinya keterlambatan penerbangan hingga pemberian ganti kerugiannya kepada penumpang. Berdasarkan hasil temuan penelitian ada standar yang dipunyai kantor otoritas bandar udara wilayah II dalam melakukan pengawasan pengembalian biaya tiket. Kantor otoritas bandar udara wilayah II dalam melakukan pengawasan pemberian kompensasi berpedoman pada aturan yang berlaku tepatnya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia (Pemenhub 89/2015).

Standar pengawasan pemberian kompensasi kepada penumpang oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I,II, dan III berdasarkan Permenhub 89/2015, yang mana di dalam peraturan menteri

perhubungan tersebut diatur jelas mengenai tata cara dan jangka waktu pemberian kompensasi, pengembalian biaya tiket, dan pengalihan jadwal keberangkatan oleh badan usaha angkutan udara niaga dalam hal ini maskapai Lion Air kepada penumpang akibat adanya keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*), pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*) oleh badan usaha angkutan udara niaga. Selain itu, di dalam Permenhub 89/2015 juga terdapat *check list* yang dibuat oleh Dirjen Perhubungan Udara, yang mana *check list* tersebut diisi oleh Inspektur Angkutan Udara pada saat melakukan pengawasan mengenai penanganan keterlambatan penerbangan ke badan usaha angkutan udara niaga.

Check list tersebut diisi oleh Inspektur Angkutan Udara sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh badan usaha angkutan udara niaga mengenai penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*). Diisi oleh Inspektur Angkutan Udara dikarenakan sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : KP 696 Tahun 2015 tentang Penetapan Inspektur Angkutan Udara untuk selanjutnya disebut KP 696 yang mana di dalam KP 696 tersebut menyatakan bahwa salah satu kewenangan dari Inspektur Angkutan Udara adalah melakukan pengendalian dan pengawasan standar prosedur operasi penanganan keterlambatan penerbangan. Adapun indikator pengawasan yang dilakukan oleh kantor otoritas bandar

udara mengenai ,pemberian kompensasi, pengembalian biaya tiket antara lain, ada atau tidaknya SOP yang dipunyai oleh maskapai penerbangan dalam menangani keterlambatan dan pembatalan penerbangan, dan pelaksanaan SOP di lapangan yang meliputi informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan dan pembatalan penerbangan, pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan, mekanisme pemberian kompensasi, serta mekanisme pemberian ganti kerugian.