

BANDAR UDARA ACHMAD YANI - SEMARANG

PENGAJIAN GANTI RUGI BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA ATAS TERJADINYA KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PESAWAT

Oleh : **Dra. Yuke Sri Rizki, *)**

ABSTRAK

Pengguna jasa angkutan udara di Indonesia setiap tahun terus meningkat dimana pada tahun 2006 telah mencapai 34 juta orang. Kondisi pelayanan yang kurang optimal menimbulkan banyak permasalahan terutama masalah penundaan penerbangan (keterlambatan keberangkatan).

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2000 Tentang Angkutan Udara menyatakan mengenai ganti rugi yang diberikan pada pengguna jasa atas kerugian karena menggunakan jasa (dalam hal ini angkutan udara yang mengalami keterlambatan penerbangan).

Dasar hukum diatas belum memiliki aturan pelaksanaannya (Kep Men) sehingga belum dapat dilaksanakan di lapangan, namun setiap airline telah memiliki aturan sendiri mengenai pemberian ganti rugi atas keterlambatan keberangkatan meskipun belum dilaksanakan secara konsisten.

Dari pelaksanaan saran-saran yang diajukan, diharapkan pemberian ganti rugi / kompensasi dapat dilaksanakan dengan konsisten sesuai ketentuan pihak airline dalam upaya peningkatan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

Kata kunci : Keterlambatan penerbangan, Hak konsumen, Ganti rugi.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2006 beroperasi lebih kurang 23 perusahaan penerbangan Nasional. Dampak dari kondisi ini memicu terjadinya persaingan harga tiket terutama pada rute-rute padat.

Murahnya harga tiket memberikan peluang yang lebih luas bagi para konsumen jasa transportasi untuk memilih menggunakan moda angkutan udara dengan mempertimbangkan segi kebutuhan dan efisiensi masing-masing. Demikian pula peningkatan pendapatan masyarakat di berbagai sektor menjadikan peluang meningkatnya pengguna jasa transportasi udara.

Mencermati kondisi tersebut diatas, murahannya harga tiket dan daya beli masyarakat yang semakin tinggi merupakan salah satu alasan yang menyebabkan jumlah penumpang terus meningkat. Hal ini terlihat pada produksi angkutan udara khususnya pergerakan pesawat udara dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik menyatakan sampai akhir tahun 2006 penumpang domestik mencapai 34 juta orang dimana jumlah tersebut naik 17,3 % dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 29 juta orang.

Untuk penumpang internasional, data dari INACA menyebutkan 13 juta orang diangkut pada tahun 2005 sedang untuk tahun 2006 mencapai jumlah 14 juta penumpang.

Banyaknya pengguna jasa angkutan udara akan menimbulkan berbagai kondisi dan masalah dimana penumpang dihadapkan dengan berbagai hal ketidak nyamanan dan kejadian yang merugikan baik moril maupun materil. Selama ini penumpang yang telah dirugikan sebagai pengguna jasa angkutan udara belum memperoleh perlindungan yang pasti atas hak-hak yang dimilikinya. Demikian pula dipihak konsumen belum mengetahui prosedur dalam menyampaikan komplain untuk mendapatkan ganti rugi/kompensasi atas kejadian yang merugikan mereka.

Pengguna jasa angkutan udara sering berada pada pihak yang lemah. Penumpang menerima harga dan fasilitas yang ditentukan oleh pihak maskapai dan tidak memiliki kekuatan untuk melakukan penawaran atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengaduan dari penumpang jasa angkutan udara antara lain mengenai ketepatan waktu berangkat, pelayanan tiket, pelayanan check in, fasilitas kabin, pelayanan cabin, pelayanan bagasi, keamanan di lingkungan Bandar udara, dan sebagainya. Berbagai pengaduan tersebut belum seluruhnya dapat ditanggapi dan diselesaikan secara tuntas.

Hal tersebut diatas memperlihatkan bahwa perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jasa khususnya transportasi udara pada saat ini masih terabaikan dimana belum ada jaminan kepastian dalam memperoleh hak-haknya.

Mengacu pada Undang-undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 disebutkan mengenai Perlindungan hak-hak Konsumen atas Keselamatan, Kenyamanan dan Keamanan dalam menggunakan barang atau jasa, Undang-Undang No. 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, pasal 43 menyatakan mengenai Tanggung Jawab Pengangkut/Operator kepada penumpang atas terjadinya keterlambatan keberangkatan. Dalam Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara, pasal 43 menyatakan mengenai pemberian ganti rugi atas keterlambatan keberangkatan karena kesalahan pengangkut, diberikan setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah), namun dalam peraturan angkutan udara yang berlaku saat ini belum dirumuskan secara pasti dalam Keputusan Menteri mengenai hak-hak tersebut, yang ada hanya mengenai tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap penumpang dan barang yang diangkut.

Melihat kondisi diatas, akan dilakukan suatu kajian yang mengamati mengenai hak konsumen jasa angkutan udara atas ganti rugi terjadinya keterlambatan keberangkatan pesawat.

Sebagai lokasi kajian adalah Bandar udara Achmad Yani, Semarang. Maskapai penerbangan yang ditetapkan sebagai sample adalah Garuda Indonesia, Batavia Air, Sriwijaya Air, Adam Air dan Lion Air dimana secara umum, rata-rata ketepatan waktu keberangkatan (OTP) di Bandar udara tersebut mencapai 77,7 %.

B. Permasalahan

Peningkatan jumlah penumpang tidak diikuti oleh meningkatnya mutu pelayanan transportasi udara. Salah satu adalah OTP (Ketepatan Waktu Keberangkatan) sehingga menimbulkan banyak pengaduan dari penumpang namun tidak mendapatkan penyelesaian yang memuaskan dari pihak operator karena belum ada kebijakan yang secara pasti mengatur pelaksanaan hak penumpang tersebut.

GAMBARAN UMUM

A. Dasar Hukum

Sumber hukum yang mengatur tentang perlindungan Konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

1. Beberapa Azas dalam perlindungan konsumen (Pasal 2. UUPK)
 - a). azas manfaat, dimana segala upaya harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen;
 - b). azas keadilan, adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha mendapat hak dan kewajibannya secara adil;
 - c). azas keseimbangan, yaitu memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
 - d). azas keamanan dan keselamatan konsumen, adalah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan bagi konsumen dalam memakai barang/jasa;
 - e). azas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha atau konsumen mentaati peraturan/hukum yang berlaku dimana negara menjamin kepastian hukum.
2. Hak Konsumen diatur pada pasal 4 UUPK sebagai berikut :
 - a). hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b). hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan;
 - c). hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi barang/jasa;
 - d). hak untuk didengar keluhannya mengenai barang/jasa yang digunakan;
 - e). hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f). hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur dan adil;
 - g). hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi bila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian;
 - h). hak-hak yang diatur dalam peraturan per-Undang-Undangan lain.Kewajiban Konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 5 UUPK adalah sebagai berikut :
 - a). Membaca atau mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian barang/jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - b). Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
 - c). Membayar sesuai harga yang disepakati;
 - d). Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Hak dan Kewajiban pelaku usaha
Hak-hak pelaku usaha diatur pada pasal 6 UUPK sebagai berikut :
 - a) hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi barang/jasa;
 - b) hak perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
 - c) hak membela diri dalam penyelesaian sengketa konsumen;
 - d) hak merehabilitasi nama baik bila terbukti kerugian konsumen tidak disebabkan barang/jasa yang diperdagangkan;
 - e) hak-hak lain diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.

Kewajiban pelaku usaha sesuai pada pasal 7 UUPK ditentukan sebagai berikut :

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha;
- b) memberi informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi barang/jasa;
- c) melayani konsumen secara benar dan jujur;
- d) menjamin mutu barang atau jasa;
- e) memberi kesempatan pada konsumen untuk mencoba barang/jasa tertentu dan beri jaminan/garansi atas barang/jasa yang diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi/ganti rugi atau penggantian bila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Hukum mengatur transportasi udara di Indonesia adalah Undang-Undang No.15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, dan peraturan pelaksanaannya diantaranya adalah Peraturan Pemerintah No 40 tahun 1992 Tentang Angkutan Udara yang telah diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2000 Tentang Angkutan Udara.

Sehubungan masalah perlindungan hukum terhadap Hak-hak Konsumen angkutan udara, peraturan yang berlaku saat ini belum dirumuskan secara pasti mengenai hak tersebut, yang ada hanya mengenai tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap penumpang dan barang yang diangkut seperti tertera pada pasal 43 Undang-Undang No. 15 tahun 1992 ayat 1 dan 2 yaitu Perusahaan Angkutan Udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas :

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Masalah hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 akan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2000 pada pasal 43 disebutkan sebagai berikut :

- a. Santunan untuk penumpang yang meninggal dunia karena kecelakaan pesawat udara ditetapkan sebesar Rp. 40.000.000,- (empat puluh juta rupiah).
- b. Santunan untuk penumpang yang menderita luka karena kecelakaan pesawat udara atau suatu perusahaan di dalam pesawat udara atau selama waktu antara embarkasi dan debarkasi, ditetapkan setinggi-tingginya Rp. 40.000.000,- (empat puluh juta rupiah).
- c. Santunan ganti rugi bagi penumpang yang menderita cacat tetap karena kecelakaan pesawat udara ditetapkan berdasarkan tingkat cacat tetap yang dialami sampai dengan setinggi-tingginya Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- d. Ganti rugi untuk kelambatan yang dialami penumpang karena kesalahan pengangkut hanya diberikan untuk kerugian yang secara nyata diderita oleh calon penumpang, sampai setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).
- e. Ketentuan lebih lanjut mengenai tingkat cacat tetap serta besarnya santunan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) diatas, ditetapkan oleh Menteri.

C. Kondisi Pelayanan Jasa Angkutan Udara saat ini dilihat dari hak Penumpang atas Ganti Rugi karena keterlambatan keberangkatan pesawat.

Sejak dikeluarkan kebijakan di bidang angkutan udara yaitu KM. nomor 11 Tahun 2001 yang telah direvisi dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 81 tahun 2004 mengenai Penyelenggaraan Angkutan Udara, dimana pemerintah memberikan berbagai kemudahan dalam mendirikan perusahaan angkutan udara niaga, saat ini banyak beroperasi perusahaan penerbangan niaga berjadwal yang pada pertengahan tahun 2007 berjumlah 20 perusahaan.

Kondisi tersebut diatas mendorong operator untuk memberlakukan konsep Low Cost Carrier (penerbangan berbiaya murah) dalam upaya menarik penumpang. Murahnya harga tiket meningkatkan jumlah pengguna transportasi udara domestik dimana pada tahun 2003 berjumlah 19 juta penumpang dan pada tahun 2006 telah mencapai 34 juta penumpang seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel. 1 : Perkembangan Penumpang Angkutan Udara Di Indonesia

Tahun	Domestik	Internasional	Total
2003	19 juta	11 juta	30 juta
2004	24 juta	12 juta	36 juta
2005	29 juta	13 juta	42 juta
2006	34 juta	14 juta	48 juta

Sumber : Association of ASPAC Airlines (AAPA)

Dilihat dari jumlah penumpang angkutan udara domestik yang setiap tahun terus meningkat, menunjukkan bahwa tingkat mobilisasi masyarakat kian menanjak seiring dengan tersedianya tiket murah, dimana golongan ekonomi menengah ke bawah banyak memanfaatkan kondisi ini. Jumlah pengguna jasa yang meningkat signifikan tersebut akan dapat menimbulkan berbagai masalah yang terkait dengan pelayanan, keamanan dan keselamatan pengguna jasa baik sebelum penerbangan, saat penerbangan maupun setelah mendarat di bandara tujuan.

Berdasarkan informasi dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pengaduan dan keluhan masyarakat pengguna transportasi udara umumnya berkisar pada masalah kualitas layanan operator. Keluhan konsumen transportasi udara dari waktu ke waktu menunjukkan gejala meningkat. Data dari YLKI sampai akhir tahun 2006 pengaduan sektor perhubungan dalam arti luas merupakan salah satu kasus yang paling dominan dikeluhkan masyarakat. Hal ini dapat dipahami karena sektor perhubungan khususnya Angkutan udara merupakan transportasi yang pada saat ini sudah merupakan andalan sebagian besar masyarakat. Dari berbagai macam keluhan dan pengaduan atas kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan, salah satu yang sering muncul di media massa adalah keluhan dan komplain atas terjadinya keterlambatan keberangkatan pesawat.

Berdasarkan data dari YLKI, terjadi penundaan pada semua maskapai penerbangan dengan tingkat ke kerapannya yang berbeda-beda.

Penundaan penerbangan adalah keluhan terbanyak yang diterima oleh YLKI. Berdasarkan survey yang dilakukan, dari 512 penumpang angkutan udara yang mengadu, 122 penumpang mengalami keterlambatan penerbangan hingga 3 s/d 4 jam tanpa informasi yang jelas dari pihak maskapai penerbangan dan tanpa kompensasi apapun.

Bandara Achmad Yani sebagai bandar udara internasional kelas I_b memiliki luas terminal internasional 934 m² dengan kapasitas 425.000 penumpang per tahun. Terminal domestik memiliki luas 4.401 m² dengan kapasitas 520.000 penumpang per tahun.

Sejak tahun 2001, produksi penumpang dari tahun ke tahun terus meningkat, baik penerbangan domestik maupun internasional, untuk domestik rata-rata peningkatan sebesar 21,8% per tahun. Untuk rute internasional baru beroperasi dan terdata mulai tahun 2004 seperti terlihat pada Tabel berikut :

Tabel. 2 : Perkembangan Penumpang Angkutan Udara Bandar Udara Achmad Yani – Semarang

No	Tahun	Jumlah Penumpang				Keterangan
		Domestik	Tahun	%	Internasional	
1.	2001	524.605	2001		-	Rata-rata
2.	2002	660.646	2002	26	-	kenaikan
3.	2003	793.433	2003	20	-	penumpang
4.	2004	1.080.222	2004	36	19.048	domestic
5.	2005	1.156.832	2005	7	29.103	21,8%
6.	2006	1.388.430	2006	20	29.452	1

Sumber : PT. Angkasa Pura I

Kota-kota yang menjadi tujuan penerbangan dari Bandara Achmad Yani, Semarang adalah Jakarta, Surabaya, Pontianak dan Singapura. Kapasitas tempat duduk dan jumlah flight terlihat pada tabel berikut :

Tabel. 3 : Data Operator yang beroperasi di Bandara Achmad Yani, Semarang Per Mei 2007

No	Operator	Kapasitas Sheet	Jumlah Flight	Rute Penerbangan	Keterangan
1.	Garuda Indonesia	96	6 x / hari	Srg – Jkt – Srg	1, 3, 5, 6 2, 4, 6, 7
		106	1 x / hari	Sin – Srg	
		136	1 x / hari	Srg – Sin	
2.	Batavia Air	126	2 x / hari	Jkt – Srg- Jkt	(1 = Senin dst)
		136	1 x / hari	Pnk – Srg – Pnk	
3.	Sriwijaya	128	3 x / hari	Srg – Jkt – Srg	
		128	1 x / hari	Jkt – Srg – Sub	
		128	1 x / hari	Sub – Srg – Srg	
4.	Adam Air	129	3 x / hari	Srg – Jkt – Srg	
5.	Lion Air	149	1 x / hari	Jkt – Srg - Jkt	

Sumber : Laporan Bulanan Bandar Udara Achmad Yani – Semarang

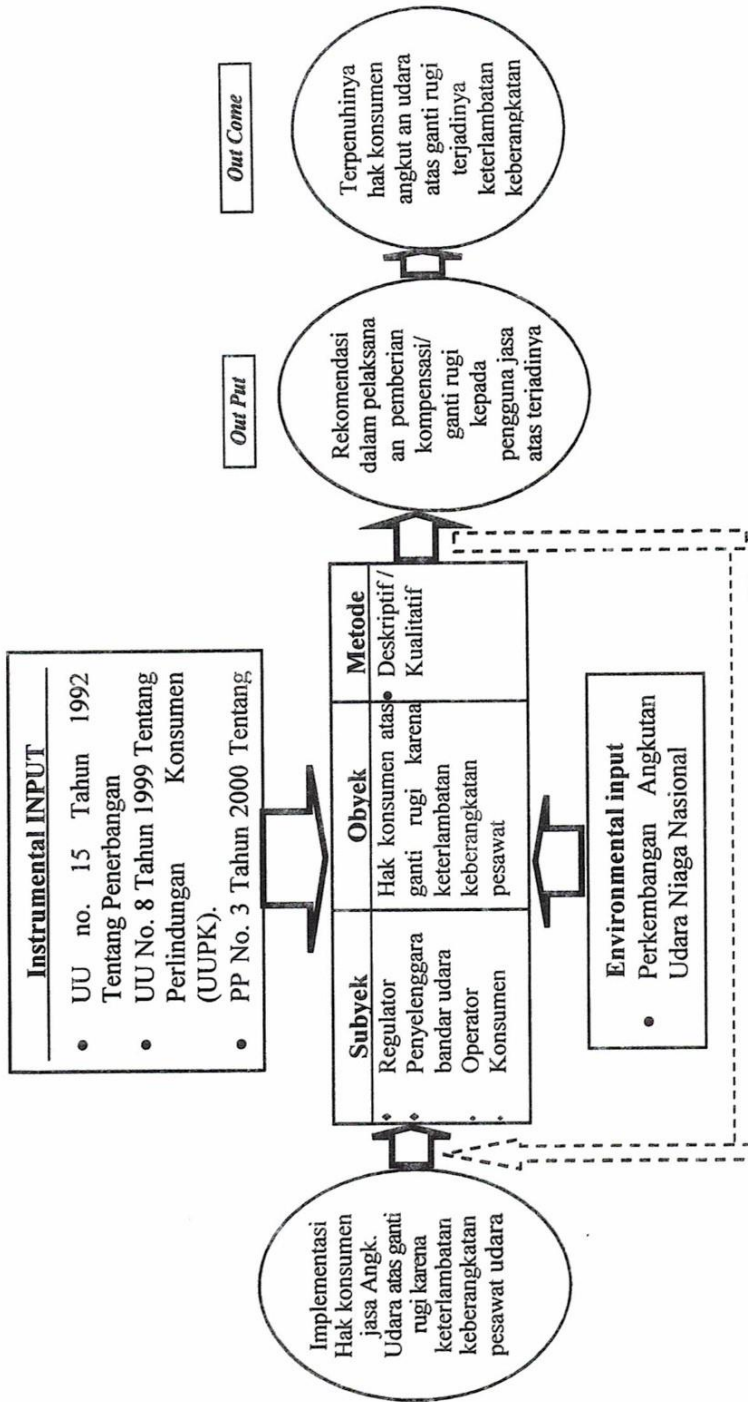
METODOLOGI

A. Pola Pikir Penelitian

Pola pikir penelitian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan dalam kajian, dapat dilihat pada gambar 1 : Pola Pikir.

Dari gambar pola pikir dapat diterangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sejak dilaksanakannya deregulasi kebijakan di bidang angkutan udara, angkutan penumpang berkembang pesat dimana pada akhir tahun 2006 beroperasi 17 operator nasional dengan jumlah penumpang domestik mencapai 34 juta orang. Sejalan dengan meningkatnya jumlah penumpang pesawat, mutu pelayanan mengalami penurunan salah satu komponen pelayanan adalah ketepatan waktu keberangkatan pesawat, yang banyak menimbulkan pengaduan dari konsumen, namun tidak mendapat penyelesaian yang memuaskan dari pihak operator karena belum ada kebijakan yang secara pasti mengatur mengenai hak konsumen tersebut.
2. Sehubungan butir 1 diatas, dibuat suatu kajian mengenai Hak Konsumen angkutan udara atas ganti rugi karena keterlambatan keberangkatan pesawat. Sebagai dasar hukum adalah Undang-Undang No. 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan PP No. 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara.
3. Sebagai subyek dalam kajian ini adalah pihak-pihak terkait dengan pengguna jasa antara lain :
 - Regulator, sebagai pembuat kebijakan
 - Operator, sebagai pengangkut / pelaku usaha
 - PT. Angkasa Pura I sebagai penyelenggara bandar udara Achmad Yani Semarang yang dijadikan lokasi survei
 - Penumpang sebagai konsumen
4. Dalam kajian ini, metoda yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Faktor lingkungan yang mempengaruhi adalah pesatnya Angkutan Udara Niaga Nasional
5. Diharapkan kajian ini menghasilkan rekomendasi bagi pihak terkait dalam upaya terselenggaranya pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen atas keterlambatan keberangkatan pesawat udara.



Gambar 1 : Pola Pikir

B. Tehnik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dan wawancara dengan pihak terkait. Pengumpulan data melalui wawancara berfungsi sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci serta melakukan cross check atas informasi yang telah diperoleh. Kuesioner ditujukan kepada responden yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan keterkaitannya pada masalah pokok serta kemampuannya menangkap maksud pertanyaan dan menjawab dengan tepat sehingga diperoleh data primer yang dibutuhkan. Responden dalam kajian ini adalah :

1. Penyelenggara Bandar Udara
2. Operator Penerbangan
3. Penumpang pesawat

Pengolahan data dilaksanakan dengan sistem yang sederhana yaitu menggunakan tabulasi sehingga dapat diketahui kekerapan terjadinya suatu kondisi tertentu. Untuk mendapatkan hal tersebut, diupayakan agar lajur untuk pengisian data harus jelas maksudnya. Demikian pula data yang terkumpul harus jelas tujuan penggunaannya.

C. Kebutuhan Data dan Informasi

No	Sumber	Jenis data / Informasi
1.	Operator Penerbangan	<ul style="list-style-type: none">- Data delay bulan terakhir.- Peraturan mengenai hak penumpang atas ganti rugi penundaan penerbangan.- Implementasi atas peraturan yang ada.- Tanggung jawab terhadap konsumen atas penundaan penerbangan.
2.	Penyelenggara Bandar Udara	<ul style="list-style-type: none">- Prosedur dalam mengajukan komplain.- Perkembangan Angkutan Penumpang 3 tahun terakhir.- Informasi pengaduan konsumen atas penundaan penerbangan.
3.	Penumpang	<ul style="list-style-type: none">- Tanggung jawab atas penundaan penerbangan.- Sebab-sebab terjadinya keterlambatan penerbangan Opini penumpang / Konsumen jasa atas Hak-haknya apabila terjadi penundaan penerbangan.

D. Metode Analisis

Proses pembahasan dan analisis dalam kajian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan penguraian, pemaparan dan penjelasan secara rinci menggunakan tabulasi sebagai komilasi data primer dan sekunder hasil pengolahan data yang pada akhirnya dapat mengumpulkan suatu rekomendasi sesuai tujuan kajian.

Data primer didapatkan melalui pengisian kuesioner, pengamatan dan wawancara dengan responden yaitu operator penerbangan, penyelenggaraan bandar udara dan konsumen jasa yang merupakan pokok permasalahan dalam lingkup kajian.

Data sekunder merupakan data pendukung untuk memperjelas dan menguatkan materi pokok permasalahan.

HASIL PENGOLAHAN DATA

Dalam pelaksanaan survey lapangan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder, ditetapkan 3 responden yang diharapkan dapat mengisi kuesioner yang telah dirancang sesuai materi substantif masing-masing yaitu :

1. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen jasa;
2. Operator penerbangan sebagai penyedia jasa;
3. Penyelenggara bandara yaitu PT. Angkasa Pura I di Bandar Udara Achmad Yani, Semarang

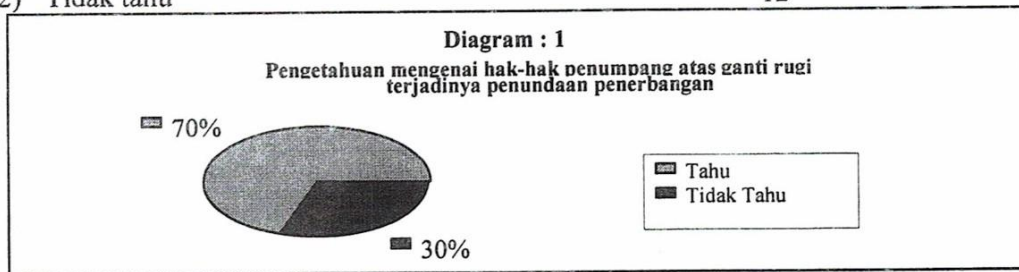
Untuk kategori responden penumpang pesawat terjaring 40 orang yang memiliki ciri-ciri dan karakteristik khusus yaitu mereka yang pernah mengalami penundaan keberangkatan / delay sesuai yang dibutuhkan dalam kajian ini.

1. Penumpang Pesawat

Dari hasil pengisian kuesioner diperoleh komposisi jawaban sebagai berikut :

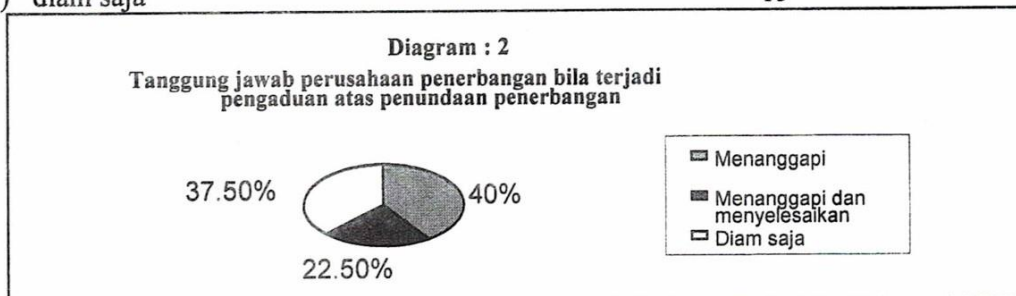
- a. Seberapa jauh konsumen mengetahui mengenai hak-haknya atas ganti rugi terjadinya penundaan penerbangan ?

1) Tahu	Jumlah jawaban	28
2) Tidak tahu	"	12



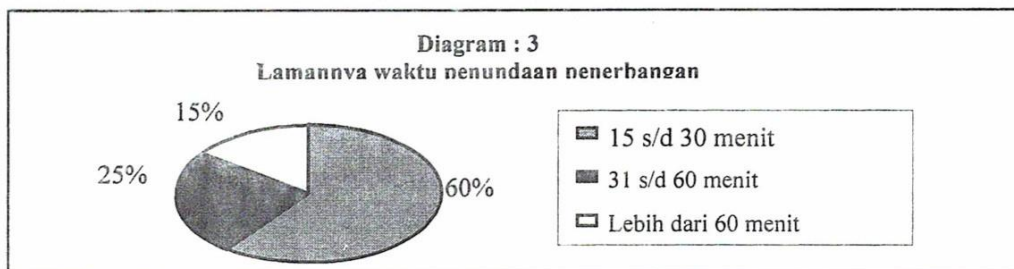
- b. Tanggung jawab perusahaan penerbangan bila terjadi pengaduan atas penundaan penerbangan.

1) Menanggapi	Jumlah jawaban	16
2) Menanggapi & menyelesaikan	"	9
3) diam saja	"	15



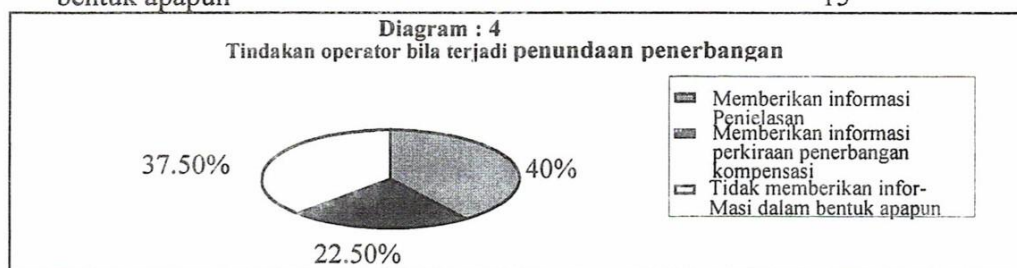
- c. Lamanya waktu penundaan penerbangan

1) 15 s/d 30 menit	Jumlah jawaban	24
2) 31 s/d 60 menit	"	10
3) lebih dari 60 menit	"	6



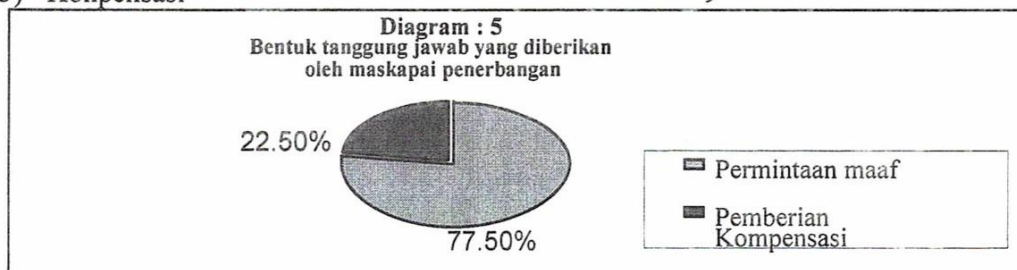
d. Tindakan maskapai penerbangan bila terjadi penundaan penerbangan.

- | | | |
|---|----------------|----|
| 1) Memberikan informasi/penjelasan
Sebab-sebab penundaan | Jumlah jawaban | 16 |
| 2) Memberikan penjelasan dan perkiraan
Jam keberangkatan serta kompensasi
Sesuai kategori keterlambatan | “ | 9 |
| 3) Tidak memberi informasi dalam
bentuk apapun | “ | 15 |



e. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai penerbangan.

- | | | |
|--------------------|----------------|----|
| 1) Ganti rugi uang | Jumlah jawaban | - |
| 2) Permintaan maaf | | 31 |
| 3) Kompensasi | | 9 |

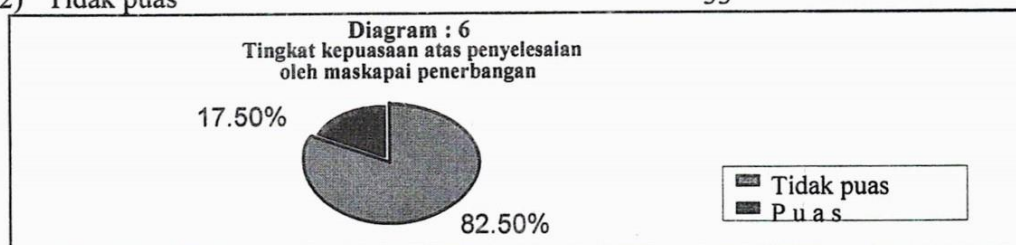


Bentuk kompensasi adalah berupa :

- (1) Makanan ringan (sesuai kondisi)
- (2) Makanan lengkap (sesuai kondisi)
- (3) Akomodasi (sesuai kondisi)
- (4) Dialihkan ke penerbangan berikutnya

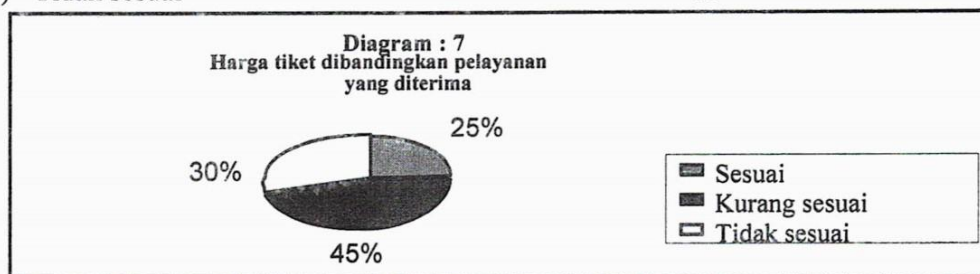
f. Tingkat kepuasan atas penyelesaian yang diberikan oleh perusahaan penerbangan.

1) P u a s	Jumlah jawaban	7
2) Tidak puas	“	33



g. Harga tiket yang dikeluarkan konsumen dibandingkan dengan pelayanan yang diterima.

1) Sesuai	jumlah Jawaban	10
2) Kurang sesuai	“	18
3) Tidak sesuai	“	12



Berbagai keinginan dan harapan dari konsumen jasa angkutan udara :

- Ketepatan waktu/jadwal penerbangan lebih diperhatikan agar penumpang tidak kehilangan waktu.
- Jadwal penerbangan agar ditepati, kepuasan penumpang menentukan performansi perusahaan;
- Ketepatan waktu memperlihatkan manajemen yang baik.
- Tingkat kinerja perusahaan penerbangan agar pelayanan jasa penerbangan lebih profesional.
- Perusahaan penerbangan diharapkan dapat memberikan penyelesaian yang baik atas klaim konsumen mengenai penundaan penerbangan.

Untuk lebih jelasnya lihat table 4 : Rekap Jawaban Kuesioner Penumpang

2. Operator Penerbangan

Salah satu responden yang ditetapkan dalam pengkajian ini adalah operator penerbangan, yaitu PT. Garuda Indonesia, PT. Batavia Air, PT. Sriwijaya Air dan PT. Lion Mentari Air. Hasil dari pengisian kuesioner terlihat pada Tabel 5 : Rekap Pengisian Kuesioner Operator Penerbangan

Tabel. 4 : Rekap Jawaban Kuesioner Penumpang

No.	Pertanyaan	Jawaban						Keterangan
		1	2	3	4	5	6	
1.	Pengetahuan mengenai hak penumpang atas ganti rugi terjadinya penundaan penerbangan	28	12	-	30	-	40	
2.	Tanggung jawab perusahaan bila terjadi pengaduan atas penundaan penerbangan	16	9	15	22,5	37,5	40	
3.	Lama waktu penundaan penerbangan	24	10	6	25	15	40	
4.	Tindakan operator bila terjadi penundaan penerbangan	16	9	15	22,5	37,5	40	
5.	Bentuk tanggung jawab yang diberikan operator atas penundaan penerbangan.	-	31	9	77,5	22,5	40	
6.	Tingkat kepuasan atas penyelesaian yang diberikan operator.	7	33	-	82,5	-	40	
7.	Harga tiket dibandingkan dengan pelayanan yang diterima konsumen.	10	18	12	45	30	40	

Sumber : data hasil survey, diolah.

Tabel. 5 : Rekap Pengisian Kuesioner Operator Penerbangan

No	Pertanyaan	Jawaban				Adam Air
		PT. GIA	PT. Batavia	PT. Sriwijaya	PT. Lion Air	
1.	Peraturan mengenai Hak konsumen atas ganti rugi penundaan penerbangan.	PT. GIA Ada peraturan intern setiap operator.	PT. Batavia Ada	PT. Sriwijaya ada	PT. Lion Air ada	Adam Air ada
2.	Bila jawaban no.1 ada, bagaimana pelaksanaannya.	Sesuai lama waktu delay dan situasi / kondisi masing-masing kejadian	Sesuai kategori delay dan kondisi masing-masing kejadian	Dilihat kasus perkasus	Terlambat lebih dari 1 jam disediakan makan lengkap lebih dari 3 jam disediakan akomodasi	Kompensasi diberikan berdasarkan lamanya terlambat.

J a w a b a n						
No	Pertanyaan	PT. GIA	PT. Batavia	PT. Sriwijaya	PT. Lion Air	Adam Air
3.	Sejauhmana ketaatan operator pada peraturan yang melindungi Hak Konsumen atas keterlambatan penerbangan.	Taat pada ketentuan yang berlaku	Berusaha taat pada ketentuan	Selalu mentaati peraturan yang ada	Taat pada peraturan	Taat pada ketentuan intern Airlines
4.	Tindakan operator penerbangan bila tidak dapat memenuhi ETD yang dipublikasikan	Memberikan informasi/penyebab keterlambatan dan perkiraan jam keberangkatan	Permohonan maaf dan informasi rencana selanjutnya/kompentasi untuk konsumen	Memberikan penjelasan/kompen sasi sesuai lama/kasus per kasus	Menangani dengan tuntas agar penumpang puas	Berusaha memberi kan solusi yang terbaik.
5.	Sehubungan no. 4 diatas, apa bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada pihak konsumen	Kompensasi berupa makan, minum, snak transportasi, akomodasi sesuai kondisi keterlambatan yang terjadi	Kompensasi berupa makan/minum dan lain-lain sesuai kondisinya pengalihan pener bangunan	Diberikan kompen sasi berupa makan/ minum sesuai keterlambatan yang dialami pengalihan pener bangunan	Diberikan kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku di Lion Air	
6.	Prosedur dalam mengajukan komplain kepada operator	Langsung secara lisan/tulisan pada general manager	Komplain secara lisan kepada petugas yang bertanggung jawab	Dilakukan secara lisan/tulisan pada petugas yang bertanggung jawab di bandara	Mengajukan keberatan atas keterlambatan baik lisan atau tulisan	
7.	Jelaskan mengenai delay kategori I, II dan III dan hubungannya dengan tanggung jawab operator terhadap konsumen.	Kategori : I s/d 30' II s/d 60' III s/d lebi dari 60'	Kategori diperlukan salah satu untuk menentukan pemberian kompensasi.	Untuk mengetahui lama keterlambatan dan tanggung jawab operator.	Untuk mengetahui lama pe-nundaan.	
8.	Apakah ketentuan katagori I, II dan III telah disepakati oleh semua operator ?	Ya menggunakan batasan ketentuan tersebut	Sepakat digunakan	Sepakat	Sepakat	

Sumber : Survei Lapangan

3. Penyelenggara Bandar Udara

Penyelenggara Bandar udara adalah PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara Achmad Yani Semarang. Hasil dari pengisian Kuesioner terlihat pada table berikut :

Tabel. 6 : Kuesioner Penyelenggara Bandar Udara

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Lembaga advokasi bagi konsumen (penumpang) angkutan udara di Bandar udara.	Tidak ada
2.	Upaya yang dilakukan oleh penyelenggara Bandar udara sehubungan perlindungan bagi penumpang atas penundaan penerbangan.	Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak operator, untuk bertanggung jawab dan memberikan informasi yang jelas pada pihak penumpang.
3.	Permasalahan-permasalahan yang sering dikeluhkan penumpang terkait dengan perlindungan bagi konsumen.	- Masalah check in - Masalah bagasi - Masalah delay
4.	Sejauhmana penyelenggara bandara ikut bertanggung jawab atas komplain karena delay.	Penyelenggara Bandar udara tidak dapat berbuat apa-apa atas terjadinya delay, hanya dapat melakukan konsultasi dan mengarahkan dalam memberikan penyelesaian antara konsumen dan pihak operator.
5.	Pemberian kompensasi karena penundaan penerbangan oleh operator tidak sama. Apa sebabnya ?	Setiap operator memiliki ketentuan dan trik-trik tersendiri sesuai kondisi operator masing-masing untuk kelancaran jalannya perusahaan.
6.	Saran-saran	- Perbaikan manajemen perusahaan di segala bidang dapat menekan jumlah keterlambatan. - Sosialisasi kepada penumpang untuk menepati jadwal check-in, - Pembinaan SDM di jajaran operasi penerbangan khususnya di lingkungan bandara baik mental/moral/lisensi akan mendukung peningkatan OTP.

Sumber : Survei lapangan

Tabel. 7 : Bandar Udara Achmad Yani – Semarang Keterlambatan Keberangkatan Pesawat Udara, Bulan : Mei - 2007

No	Airlines	Route	Jml Penerb	Terlambt 15'-30 '	%	Terlambt 31'-60'	%	Terlambt > 60'	%	Cansal	%
1.	Garuda	Srg-Jkt	221	3	1,3	2	0,9	3	1,3	10	4,5
2.	Garuda	Srg-Sin	17	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Batavia	Srg-Jkt	62	5	8	7	11,2	13	20,9	1	1,6
4.	Batavia	Srg-Pnk	13	3	23	-	-	-	-	-	-
5.	Sriwijaya	Srg-Jkt	74	3	4	4	5,4	9	12,1	19	25,7
6.	Sriwijaya	Srg-Sub	31	3	9,6	2	6,4	-	-	-	-
7.	Adam Air	Srg-Jkt	92	1	1	-	-	5	5,4	1	-
8.	Deraya	Srg-BDO	12	-	-	-	-	1	8,3	6	50
9.	Deraya	Srg-Pkn	12	-	-	-	-	-	-	6	50
10.	Kal Star	Srg-Pkn	30	-	-	1	3,3	1	3,3	1	3,3
11.	Lion	Srg-Jkt	32	5	15,6	2	6,2	10	31,2	-	-
12.	I A T	Srg-Jkt	7	-	-	-	-	1	14,2	-	-
	Jumlah		603	23	3,87	18	2,9	43	7,1	44	7,2

Sumber : Bandar Udara A. Yani (diolah).

Dari tabel diatas terlihat bahwa PT. Garuda Indonesia menduduki ranking tertinggi dalam jumlah penerbangannya, di ikuti dengan PT. Sriwijaya Air, PT. Adam Air, dan PT. Batavia Air. Sedang jumlah penerbangan PT. Lion Air hanya mencapai 32 kali.

Dari seluruh jumlah keberangkatan di bandara Achmad Yani yang mencapai 603 pergerakan, keterlambatan kategori I berjumlah 23 kali, kategori II berjumlah 18 kali, sedang kategori III berjumlah 43 kali.

Jadwal keberangkatan yang mengalami cancel berjumlah 44 kali.

Pada umumnya alasan atau sebab terjadinya keterlambatan penerbangan, antara satu operator dengan lainnya memiliki code list yang berbeda namun berdasarkan alasan yang sama.

Tidak semua alasan keterlambatan penerbangan dapat di informasikan kepada penumpang karena bersifat sangat teknis dan kurang dimengerti oleh masyarakat umum. Alasan keterlambatan yang sering di informasikan kepada penumpang adalah :

- * Alasan kerusakan teknis
- * Penumpang terlambat datang
- * Pesawat terlambat datang
- * Cuaca buruk
- * Menunggu penumpang Transit, dll.

**Tabel. 8 : OTP Maskapai Penerbangan di Bandara Achmad Yani – Semarang
Bulan : Mei – 2007**

No	Maskapai Penerbangan	Jumlah Penerb.	Jumlah Terlambat	Cancel	O T P (%)	Ket.
1.	PT. Garuda Rute Internasional	221	8	10	91,8	Rata-rata OTP = 77,7 %
2.	PT. Batavia	17	-	-	100	
3.	PT. Sriwijaya	75	28	1	61,3	
4.	PT. Adam Air	105	21	19	61,9	
5.	PT. Lion Air	92	6	1	92,3	
6.	PT. Kalstar	32	17	-	46,8	
		30	2	1	90	

Sumber : Bandar Udara A. Yani (diolah).

Dari tabel diatas, terlihat bahwa OTP tertinggi di raih oleh PT. Adam Air, diikuti oleh PT. Garuda. Untuk rute Internasional PT. Garuda, OTP mencapai 100 %.

Jumlah cancel terbanyak diduduki oleh PT. Sriwijaya Air sebanyak 19 kejadian, disusul PT. Garuda yaitu 10 kejadian. Untuk rata-rata OTP di bandara Achmad Yani adalah 77,7 %.

ANALISIS

A. Permasalahan atas Ganti Rugi karena Penundaan Penerbangan

Pada saat ini, total maskapai penerbangan di Indonesia mencapai 51 perusahaan, 16 diantaranya adalah Niaga berjadwal.

Pertumbuhan penumpang domestic per tahun rata-rata 27 % dimana pada tahun 2000 berjumlah 7,6 juta sedang pada tahun 2006 telah mencapai 34 juta orang.

Faktor kecepatan perjalanan adalah salah satu alasan mengapa angkutan udara lebih diminati oleh masyarakat, ditunjang pula oleh murahnya harga tiket pada saat-saat tertentu karena diberlakukannya LCC. Agar maskapai penerbangan dapat memberikan tarif murah, dilakukan berbagai efisiensi. Namun semua efisiensi yang dilakukan pada dasarnya tidak boleh mengganggu dua hal penting yaitu masalah keamanan / keselamatan (savety) dan ketepatan waktu (on time performance).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyatakan, penundaan penerbangan adalah keluhan terbesar yang diterima dimana sering terjadi sampai berjam-jam, tanpa informasi maupun kompensasi.

Dari pengisian kuesioner oleh penumpang pesawat yang dianggap valid sebagai responden, sebagian besar (70 %) mengetahui atas hak-hak yang dimiliki sebagai konsumen bila terjadi penundaan keberangkatan pesawat.

Namun apabila penumpang melakukan pengaduan atau komplain pada saat terjadi penundaan penerbangan, maka tanggapan perusahaan penerbangan berbeda-beda, dari 40 kasus yang terjadi terdapat 9 kasus pengaduan karena penundaan penerbangan yang ditanggapi dan diberikan penyelesaian segera oleh pihak airline. Hal tersebut menandakan bahwa pihak airline tidak konsisten dalam menerima pengaduan atas penundaan penerbangan, demikian pula dalam cara penyelesaiannya. Penyelesaian atas penundaan penerbangan yang dilaksanakan airline pada umumnya berdasarkan kategori lamanya keterlambatan. Setiap airline secara intern telah memiliki aturan dan ketentuan dalam menangani keterlambatan keberangkatan pesawat namun dengan alasan ekonomi dan efisiensi, ketentuan pada masing-masing airline sering diabaikan sehingga berakibat terlantarnya penumpang. Dalam kondisi ini terlihat bahwa airline kurang bertanggung jawab atas terjadinya penundaan penerbangan.

Dari hasil survey, tindakan airline bila terjadi penundaan penerbangan cukup bervariasi, yaitu 40 % dari seluruh kejadian menyatakan airline memberikan penjelasan dan informasi secara umum atas sebab keterlambatan tanpa memberikan kompensasi apapun, 37,5 % tidak melakukan tindakan apapun dan hanya 22,5 % yang menyelesaikan dengan baik, dalam arti memberikan penjelasan atas sebab keterlambatan, memberikan informasi perkiraan jam keberangkatan dan memberikan kompensasi sesuai kondisi keterlambatan yang terjadi.

Secara umum, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh airline bermacam-macam, antara lain permintaan maaf, makanan ringan, makanan lengkap atau akomodasi tergantung situasi dan kondisi pada saat itu.

Dapat pula penumpang dialihkan ke penerbangan berikutnya bila memungkinkan. Yang terbanyak (77,5 %) dilakukan airline adalah permintaan maaf saja, sedang sisanya diberikan penyelesaian (kompensasi) dalam bentuk bervariasi.

Dari penyelesaian kasus-kasus penundaan yang dilakukan oleh airline, secara umum konsumen merasa tidak mendapatkan kepuasan (82,5 %).

Ketidak puasan penumpang terkait pula dengan biaya yang dikeluarkan (harga tiket) yang dianggap cukup mahal namun tidak memperoleh pelayanan yang maksimal.

Penumpang sebagai konsumen berpendapat bahwa tingkat kepuasan yang diterima merupakan barometer performansi perusahaan dan memperlihatkan manajemen yang baik dari setiap airline.

Peningkatan kinerja perusahaan dengan meningkatkan ketepatan waktu berangkat perlu diusahakan karena menandakan pelayanan transportasi udara telah semakin professional.

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 7 menyatakan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha atau penyedia jasa adalah memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan, demikian pula Undang Undang No. 15 Tentang Penerbangan pasal 43 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2002 Tentang Angkutan Udara, pada pasal 43 menyebutkan bahwa Ganti Rugi untuk kelambatan yang dialami penumpang karena kesalahan pengangkut hanya diberikan untuk kerugian yang secara nyata diderita oleh calon penumpang, sampai setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).

Tetapi kebijakan tersebut diatas belum dapat direalisasikan karena belum tertuang dalam Keputusan Menteri sebagai petunjuk pelaksanaannya.

Namun demikian, secara intern setiap airline memiliki ketentuan dalam memberikan ganti rugi atau kompensasi karena penundaan penerbangan. Pada umumnya setiap airline memberikan kompensasi berdasarkan lamanya penundaan atau keterlambatan yang terdiri atas 3 kategori :

1. Kategori I 15 s/d 30 menit
2. Kategori II 31 s/d 60 menit
3. Kategori III lebih dari 60 menit

Bentuk kompensasi antara lain disediakan minuman, makanan ringan untuk kategori I, makanan lengkap untuk kategori II, dan akomodasi serta pengalihan penerbangan untuk kategori III yang diberikan berdasarkan situasi dan kondisi saat itu. Dari pertanyaan yang diajukan ke airline, menyatakan bahwa setiap airline berusaha taat pada peraturan yang berlaku bila terjadi penundaan penerbangan yaitu dengan berusaha memberikan informasi yang jelas sesuai ketentuan dan memberikan kompensasi sesuai hak penumpang.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 7 menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah : apabila konsumen merasa

haknya tidak diperoleh, maka dapat mengajukan keberatan/komplain kepada penyedia jasa, dalam hal ini adalah airline.

Prosedur yang ditentukan airline dalam mengajukan komplain atas penundaan penerbangan adalah :

1. Semua penumpang menyatakan keberatan secara lisan kepada general manager di bandara setempat atau kepada petugas yang bertanggung jawab menangani hal tersebut.
2. Mengajukan keberatan secara tertulis atas nama seluruh penumpang.

Bandar udara merupakan tempat berangkat dan tibanya pesawat udara dengan berbagai fasilitas penunjang untuk pengoperasiannya. Penyelenggara Bandar udara Achmad Yani – Semarang adalah PT. Angkasa Pura I.

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen Angkutan Udara atas terjadinya penundaan penerbangan, penyelenggaraan Bandar udara melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait yaitu operator penerbangan.

Penyelenggara Bandar udara tidak dapat berbuat apa-apa atas terjadinya delay, hanya sebatas mengarahkan dan menghimbau agar operator bertanggung jawab dan memberikan penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk mengurangi terjadi delay, penyelenggara Bandar udara hanya sebatas melakukan pengawasan secara umum pada saat bongkar muat dan penanganan penumpang/bagasi. Apabila ditemui terjadi pelanggaran atau tidak sesuai dengan S O P, penyelenggara bandara dapat memberikan teguran.

Untuk melindungi konsumen yang membutuhkan advokasi di Bandar udara, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mengharapkan adanya lembaga advokasi bagi penumpang yang berkedudukan di Bandar udara.

Lembaga advokasi ini sebagai penengah diharapkan dapat membantu penumpang dalam menyelesaikan masalah yang terjadi terkait sebagai konsumen jasa angkutan udara.

Bandar Udara Achmad Yani yang ditetapkan sebagai sample dalam kajian ini, memiliki O T P rata-rata 77,8 %. (Tabel. 8).

Keterlambatan pada kategori III (lebih dari 60 menit) merupakan yang paling banyak terjadi yaitu mencapai 7,1 %, menyusul keterlambatan pada kategori I (15 s/d 30 menit) sebesar 3,8 %, sedang kategori II sebesar 2,9 %. (Tabel. 7).

Untuk masing-masing airline, pada bulan Mei, PT. Adam Air menduduki ranking tertinggi yaitu mencapai O T P 92,3 %, di ikuti PT. Garuda Indonesia 91,8 % (untuk domestic) dan 100 % (untuk internasional), O T P terendah (46,8 %) dicapai oleh PT. Lion Air. (Tabel. 8).

Pihak Penyelenggara Bandar Udara menghimbau operator penerbangan, agar membenahi manajemennya di segala bidang, melakukan sosialisasi mengenai tata tertib sebagai penumpang dan pembinaan SDM di jajaran operasi penerbangan baik moral maupun lisensinya, sesuai regulasi.

Pihak regulator melalui administrator bandara hendaknya ikut mengawasi pihak airline dalam penyelesaian atas terjadinya keterlambatan keberangkatan. Untuk

menimbulkan efek agar airline mau menyelesaikan setiap masalah keterlambatan dengan baik, pihak regulator / Administrator Bandara mengevaluasi setiap kejadian keterlambatan dan penyelesaian / kompensasi yang diberikan masing-masing airline.

Evaluasi hendaknya dilakukan setiap bulan dan dilaporkan kembali kepada masing-masing airline. Diharapkan cara ini dapat memicu airline untuk meningkatkan ketepatan waktu berangkat dan memberikan penyelesaian yang sesuai ketentuan dalam upaya meningkatkan performansinya..

B. Upaya Pemenuhan Hak Penumpang atas Ganti Rugi Karena Penundaan Penerbangan

Angkutan Udara merupakan moda transportasi yang pada saat ini banyak diminati orang. Pada saat ini 16 maskapai penerbangan berjadwal Nasional beroperasi di Indonesia sehingga persaingan tidak dapat dihindarkan. Untuk merebut penumpang, pelayanan yang baik merupakan upaya yang harus dicapai oleh setiap airline.

Untuk penumpang sebagai konsumen jasa, ketepatan keberangkatan merupakan hal kedua yang didambakan setelah keamanan dan keselamatan.

Dari data yang terkumpul, baik data primer yang bersumber dari opini penumpang maupun data sekunder yang bersumber dari penyelenggara Bandar udara dan airline, ketepatan keberangkatan masih belum tercapai seperti yang diharapkan oleh penumpang pesawat. (Tabel 6 dan 7).

Dalam Undang-Undang No. 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2002 Tentang Angkutan Udara menyatakan pemberian mengenai ganti rugi untuk penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan karena kesalahan pengangkut. Demikian pula pada pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan mengenai pemberian Kompensasi akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Permasalahannya adalah belum ada petunjuk pelaksanaannya yang tertuang dalam Keputusan Menteri atau Keputusan Direktorat Jenderal.

Pada dasarnya setiap airline sudah memiliki peraturan secara intern dalam memberikan kompensasi/ganti rugi atas terjadinya penundaan penerbangan, namun belum dilaksanakan secara konsisten sesuai ketentuan yang berlaku terbukti dengan banyaknya keluhan konsumen atas terjadinya keterlambatan yang tidak mendapatkan penyelesaian yang memuaskan (Tabel : 2).

Untuk menanggulangi hal tersebut diatas diperlukan berbagai langkah perbaikan antara lain :

1. Keseriusan pihak airline untuk memberikan penyelesaian yang memuaskan sesuai ketentuan atas terjadinya keterlambatan keberangkatan. Setiap keterlambatan keberangkatan yang terjadi harus ditangani sesuai prosedur masing-masing airline yang secara umum memiliki kesamaan. Apabila pihak airline telah dapat mengetahui akan terjadi penundaan penerbangan, sebaiknya dapat segera mempersiapkan informasi untuk disampaikan kepada pihak penumpang mengenai sebab-sebab keterlambatan, lama waktu keterlambatan, rencana/jadwal keberangkatan serta service/ kompensasi yang menjadi hak pengguna jasa/konsumen.

2. Setiap airline perlu melakukan sosialisasi masalah pemberian ganti rugi atau kompensasi atas terjadinya keterlambatan keberangkatan kepada calon penumpang dengan cara menginformasikan baik melalui pengeras suara maupun di papan pengumuman. Cara ini merupakan yang paling mudah bagi kedua belah pihak. Bagi calon penumpang, hal ini sebagai peningkatan pelayanan dan merupakan kepuasan tersendiri, sedang bagi airline, hal ini memacu upaya untuk mengurangi jumlah keterlambatan sehingga seminimal mungkin.
3. Penyelenggara bandar udara melakukan pengawasan, memberikan pengarahan dan konsultasi kepada pihak airline dalam memberikan penyelesaian masalah keterlambatan kepada penumpang. Pengawasan dilakukan secara berlanjut dan dilakukan evaluasi yang hasilnya disampaikan pada airline masing-masing
4. Menempatkan lembaga advokasi di setiap Bandar udara besar untuk memberikan bantuan dan pengarahan bagi penumpang sebagai konsumen jasa yang mengalami permasalahan dalam pelayanan angkutan udara pada umumnya, khususnya permasalahan penundaan penerbangan.
5. Diharapkan Departemen Perhubungan sebagai regulator dapat merancang petunjuk pelaksanaan pemberian ganti rugi yang dituangkan dalam Keputusan Menteri atau Keputusan Direktur Jenderal berdasarkan Undang-Undang No. 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2002 Tentang Angkutan Udara yang keduanya menyebutkan mengenai ganti rugi atas keterlambatan keberangkatan pesawat.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam angkutan udara, factor ketepatan waktu adalah salah satu yang diutamakan oleh pengguna jasa setelah factor keamanan dan keselamatan penerbangan, namun hal tersebut belum dapat dipenuhi secara maksimal oleh penyedia jasa (airline).

Undang-Undang no.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (pasal 7), Undang-Undang no. 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan (pasal 43) dan PP no.3 tahun 2000 Tentang Angkutan Udara (pasal 43 ayat 4), secara garis besar menyatakan bahwa penyedia jasa memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian akibat memakai jasa (angkutan udara) dalam hal ini adalah Kompensasi atas terjadinya keterlambatan penerbangan dimana setiap operator penerbangan secara intern memiliki ketentuan dalam memberikan kompensasi / ganti rugi kepada konsumen jasa. Ketentuan yang berlaku antara airline satu dengan lainnya pada umumnya tidak berbeda jauh yaitu berdasarkan kategori lamanya waktu penundaan penerbangan namun ketentuan airline atas kompensasi/ganti rugi keterlambatan keberangkatan tersebut belum dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku disebabkan beberapa hal :

1. Pihak airline kurang serius dan tidak konsisten dalam memberikan penyelesaian masalah keterlambatan keberangkatan dengan pihak penumpang.
2. Belum melakukan sosialisasi atas permasalahan ganti rugi / kompensasi karena keterlambatan keberangkatan.

3. Penyelenggara bandar udara kurang berperan dalam menangani permasalahan yang dihadapi penumpang.
4. Pihak regulator belum berupaya untuk membuat rancangan petunjuk pelaksanaan dalam pemberian ganti rugi atas keterlambatan keberangkatan yang dituangkan dalam Keputusan Menteri.

B. Saran-saran

1. Regulator diharapkan dapat menghimbau pihak airline agar lebih serius dan konsisten dalam menyelesaikan masalah keterlambatan keberangkatan dengan pihak penumpang sesuai ketentuan yang berlaku pada masing-masing airline.
2. Setiap airline melakukan sosialisasi atas masalah pemberian ganti rugi atau kompensasi karena keterlambatan keberangkatan pesawat dengan cara memberikan informasi kepada pengguna jasa.
3. Agar penyelenggara Bandar udara dapat melakukan pengawasan, mengarahkan dan berkonsultasi dengan pihak airline atas penyelesaian masalah keterlambatan keberangkatan dengan pengguna jasa.
4. Menempatkan lembaga advokasi di Bandar udara besar untuk membantu pengguna jasa angkutan udara yang mendapatkan permasalahan dalam pelayanan angkutan udara, khususnya masalah penundaan penerbangan.
5. Departemen Perhubungan / Ditjen Perhubungan Udara segera menetapkan petunjuk pelaksanaan dalam pemberian ganti rugi yang dituangkan dalam Keputusan Menteri, berdasarkan pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 43 Undang-Undang No. 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan dan pasal 43 Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara yang ketiganya menyebutkan mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi / ganti rugi / penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dalam hal ini terjadinya keterlambatan keberangkatan pesawat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Angkutan Udara, Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2002.
2. Guntingan berita dari berbagai Media.
3. Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.
4. Penerbangan, Undang-Undang No. 15 tahun 1992.
5. Statistik Perhubungan, Departemen Perhubungan tahun 2005.
6. Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara, PT. Angkasa Pura I, tahun 2005.

*) Yuke Sri Rizki, lahir di Jakarta 3 Juli 1952, Sarjana Administrasi Negara, Peneliti Madya di Pusat Litbang Perhubungan Udara.

