

TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO

Sri Sutarwati¹⁾, Hardiyana²⁾, Novita Karolina³⁾

¹⁾Program Studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

²⁾Program Studi D1 Ground Handling Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

³⁾ Program Studi D1 Ground Handling Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Maskapai Garuda Indonesia terkenal dengan beberapa keunggulan yang ditawarkan diantaranya ketepatan waktu dan kenyamanan. Garuda Indonesia sebagai maskapai yang mengutamakan ketepatan waktu (On Time Performance) bukan berarti tidak pernah mengalami keterlambatan (delay), karena delay bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang terkadang tidak dapat diduga sebelumnya. Tujuan kajian ini adalah 1) mengetahui tanggung jawab Maskapai Garuda Indonesia terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang karena keterlambatan keberangkatan pesawat; 2) mengetahui apakah ganti rugi yang diberikan kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara dan observasi yang didukung dengan data sekunder. Maskapai Garuda Indonesia telah melaksanakan aturan mengenai tanggung jawab pengangkutan angkutan udara dan telah memberikan ganti rugi pengangkut sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 89 tahun 2015.

Kata kunci: tanggung-jawab pengusaha angkutan, keterlambatan

Pendahuluan

Pada masa kini tingkat mobilitas masyarakat semakin meningkat dan banyak dari mereka yang menginginkan bepergian dari suatu tempat ke tempat lain dengan mudah, nyaman, aman dan tentunya cepat. Hal ini melahirkan suatu moda transportasi yang mampu menjawab keinginan dari masyarakat yaitu moda transportasi udara dengan memanfaatkan ruang udara sebagai jalur pelintasannya. Moda transportasi ini cukup relatif lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Ditambah lagi bahwa Indonesia merupakan Negara kepulauan, maka moda transportasi udara sangat dipilih oleh masyarakat Indonesia untuk bepergian ke berbagai pulau di Indonesia. Tentu perkembangan moda transportasi udara harus didukung oleh pelayanan. Kegiatan penanganan terhadap penumpang harus sangat diutamakan karena dunia penerbangan merupakan salah satu pemasuk ekonomi Negara yang bergerak di bidang pelayanan.

Sekarang ini Indonesia sedang mengalami banyak sanksi yang dijatuhkan dari pihak-pihak Internasional, termasuk sanksi masalah penerbangan. Pada akhir-akhir ini maskapai di Indonesia mengalami larangan penerbangan ke beberapa wilayah di luar negeri, tetapi untuk Maskapai Garuda sekarang ini tetap di perbolehkan terbang. Hal ini menunjukkan bahwa Maskapai Garuda Indonesia

telah diakui dunia karena kualitasnya, baik dari segi keamanan, keselamatan, ketepatan waktu dan sebagainya.

Maskapai Garuda Indonesia adalah Maskapai yang terbaik dari maskapai lain yang ada di Indonesia, karena Maskapai Garuda Indonesia terkenal dengan beberapa keunggulan yang ditawarkan diantaranya ketepatan waktu dan kenyamanan. Garuda Indonesia sebagai maskapai yang mengutamakan ketepatan waktu (*On Time Performance*) bukan berarti tidak pernah mengalami keterlambatan (*delay*), karena *delay* bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang terkadang tidak dapat diduga sebelumnya. Tujuan kajian ini adalah 1) mengetahui tanggung jawab Maskapai Garuda Indonesia terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang karena keterlambatan keberangkatan pesawat; 2) mengetahui apakah ganti rugi yang diberikan kepada penumpang Maskapai Garuda Indonesia sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

Tinjauan Pustaka

Penumpang

Kata *passenger* berasal dari bahasa Inggris. Arti *Passenger* menurut John M. Echols (2003:288) dalam kamus Bahasa Inggris Indonesia "*passenger*" adalah penumpang dan Menurut Martono (2007) penumpang adalah seorang yang melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara dan tidak terdaftar sebagai awak pesawat udara yang bersangkutan. Menurut Soeprapto (2014) pengertian penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari *departure* ke *destination*, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan.

Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah setiap orang yang di angkut ataupun harus di angkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan barang dan jasa yang mereka dapat berupa seorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu jasa perusahaan. Menurut Yoeti (1999) pengertian penumpang adalah produk dan jasa pada suatu perusahaan. Penumpang dapat juga diartikan sebagai pelanggan perusahaan. Sedangkan menurut Wikipedia (2003) penumpang adalah seorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

Keterlambatan

Delay adalah keterlambatan atau penundaan penerbangan keberangkatan pesawat terbang berjadwal dari jadwal/ *schedule* yang telah ditetapkan. Efek yang ditimbulkan akibat terjadinya *delay* cukup luas, baik bagi penumpang maupun bagi perusahaan jasa lainnya yang memanfaatkan jasa penerbangan tersebut. *Delay* juga merupakan salah satu indikator penilaian konsumen/ penumpang tentang *airline*. Tingkat kerugian konsumen dan *airline* sebagai penyedia penerbangan tidak seimbang. Menurut UU RI Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, hak-hak penumpang juga diatur, pada Pasal 140 ayat :

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga /*airline* wajib mengangkut orang, kargo, dan pos, setelah disepakati perjanjian pengangkutan.
- (2) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
- (3) Perjanjian pengangkutan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Artinya apabila penumpang merasa tidak diberikan haknya sesuai dengan dokumen perjanjian yang tertera di tiket maka mereka bisa menuntut

Delay dapat disebabkan karena beberapa faktor, diantaranya faktor keamanan, kerusakan sistem, kendala operasional, kondisi khusus seperti adanya penerbangan VVIP, perilaku penumpang seperti penumpang yang tidak tepat waktu.

Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (Pemenhub 89/2015), Pasal 2 PM 89 Tahun 2015 menyebutkan keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

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

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi kepada penumpangnya. Keterlambatan penerbangan dikelompokkan menjadi 6 kategori keterlambatan, yaitu :

1. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
2. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
3. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
4. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
5. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
6. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Kompensasi yang wajib diberikan Badan Usaha Angkutan Udara akibat keterlambatan penerbangan itu berupa:

- a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
- e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*);
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Jadi, dalam beberapa kondisi sebagaimana telah dijelaskan di atas, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman. Atau ada juga penumpang yang hanya mendapatkan kompensasi berupa makanan minuman, tergantung kondisi. Ganti rugi untuk keterlambatan kategori 5 yakni kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah) wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku. Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana. Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

Pada kondisi tertentu, Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan karena faktor teknis operasional (faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan), faktor cuaca, dan faktor lain-lain yang disebabkan di luar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara dan observasi yang didukung dengan data sekunder.

Hasil Dan Pembahasan

Tanggung Jawab Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kerugian yang Di Derita Oleh Penumpang Karena Keterlambatan Pesawat

Maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal maupun yang tidak berjadwal. Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan, ataupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sementara penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuandang kota persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan penumpang.

Bila terjadi keterlambatan atau *delay* maka Maskapai Garuda Indonesia bertanggung jawab mutlak terhadap setiap kerugian yang dialami penumpang berdasarkan prinsip *presumption liability*. Namun berbeda jika Maskapai Garuda Indonesia bisa membuktikan bahwa Maskapai penerbangan tidak bersalah, maka pihak Maskapai dibebaskan dari tuntutan membayar ganti rugi kepada penumpang. Seperti yang di jelaskan dalam definisi dari prinsip *presumption liability* adalah tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan dia tidak bersalah. Ada empat variasi doktrin ini diantaranya:

1. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, bahwa kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaan.
2. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, dia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
3. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
4. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian yang ditimbulkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang atau karena kualitas atau mutu barang yang diangkut tidak baik.

Bentuk tanggung jawab Maskapai Garuda Indonesia terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang karena keterlambatan keberangkatan pesawat telah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Tanggung jawab adalah hal yang akan dituntut oleh seseorang apabila mengalami sebuah kerugian baik dalam bentuk materi atau pun waktu. Seperti yang dialami oleh para penumpang Garuda Indonesia pada tanggal 13 agustus 2016 pesawat Garuda Indonesia GA 226 dengan rute penerbangan CGK-SOC ke SOC-CGK mengalami keterlambatan kedatangan yang seharusnya terjadwal landing di Bandara Internasional Adi Sumarmo pada pukul 18.00 WIB dan terjadwal boarding pada pukul 18.55 mengalami *delay* selama 6 jam. Hal ini berkaitan dengan pembangunan terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Banten, yang dikarenakan belum terealisasi dengan baik tempat parkir pesawat di area Bandara tersebut.

Terminal 3 Soekarno Hatta dibangun untuk mengakomodasi Indonesia sebagai bandara transit, dan mengurangi permasalahan *delay*. Akan tetapi karena proses pembangunannya yang belum rampung sepenuhnya maka terjadi permasalahan seperti *Delay* yang disebabkan karena belum terealisasi dengan baik tempat parkir di Bandara tersebut.

Beberapa penumpang mendatangi petugas check-in dan marah-marah. Informasi yang diterima pada pukul 19.00 pesawat akan diperkirakan landing di Bandara Internasional Adi Soemarmo pada pukul 20.00 dan informasi ini sedikit mengurangi amarah para penumpang. Maskapai pun memberikan snack untuk para penumpang pesawat Garuda Indonesia. Akan tetapi setelah di tunggu-tunggu pesawat GA 226 belum juga landing, penumpang kembali menanyakan perihal kejelasan mengenai keberangkatan pesawat GA 226, petugas pun mengecek di radar ternyata pesawat belum juga terbang dari Jakarta. Hal ini semakin menyulut kemarahan dari para penumpang karena ketidak jelasan kabar keberangkatan pesawat GA 226.

Pihak maskapai mencoba menjelaskan kepada para penumpang mengenai belum landingnya pesawat GA 226, serta memenuhi tanggung jawab kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan ,diantaranya memberikan snack ringan, minuman dan juga makanan berat. Beberapa penumpang ada yang memilih untuk merubah jadwal penerbangan mereka, tetapi banyak juga penumpang yang memilih tetap pergi menggunakan pesawat tersebut meskipun harus menunggu.

Ganti rugi yang di berikan Maskapai Garuda Indonesia kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

Pihak Maskapai Garuda Indonesia sebagai penyelenggara kegiatan penerbangan mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk mengganti atau membayar kerugian yang dialami penumpang sebagai dampak dari kesalahan pihak pengangkut. Pada Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan sudah ditentukan mengenai kategori-kategori ganti rugi yang harus di beri oleh pihak maskapai kepada para penumpang yang mengalami *delay* penerbangan. Jika dilihat keterlambatan yang terjadi pada GA 226 telah masuk kedalam kategori 6, dimana dalam kategori ini sesuai PM Nomor 89 Tahun 2015 maka badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refundticket*). Akan tetapi dengan persetujuan pihak maskapai dan para penumpang, maka tidak ada dilakukan pengalihan penerbangan. Penumpang tetap di berangkatkan ke kota tujuan menggunakan pesawat yang sama serta menerima kompensasi Rp.300.000.

Dipenuhinya segala ganti rugi oleh Maskapai Garuda Indonesia sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 89 Tahun 2015 dapat meningkatkan kepercayaan para penumpang yang menggunakan angkutan udara tersebut dapat menjaga kesetiaan para penumpang untuk tetap menggunakan jasa penerbangan dengan Maskapai Garuda Indonesia. Selain itu dapat menjadi apresiasi bagi Maskapai Garuda Indonesia untuk memberika pelayanan yang lebih baik lagi kepada para penumpang Maskapai Garuda Indonesia.

Kesimpulan

1. Maskapai Garuda Indonesia telah melaksanakan aturan mengenai tanggung jawab pengangkutan angkutan udara dan telah memberikan ganti rugi pengangkut sesuai dengan

aturan dalam Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 89 tahun 2015.

2. Ganti rugi yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 89 Tahun 2015.

Daftar Pustaka

- Mayang,Pertiwi. 2015.*Pesawat Batal Berangkat (No Operate) Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo,Solo* . STTKD Yogyakarta.
_____<http://www.garuda-indonesia.com> (20 Agustus 2016 tentang sejarah Garuda)
_____<http://www.garudazone.com> (diakses pada hari kamis, 20 Agustus 2016 tentang keunggulan Maskapai Garuda dari maskapai lain)
_____<http://gapura.co.id/corporate/vision-mision-values/129/visi-misi>
_____<http://www.delay.maskapai.com> (20 Agustus 2016 tentang keterlambatan atau *delay*)
Echols,Jhon M.2003, Arti penumpang, Yogyakarta.
Martono.2007, Arti penumpang, Yogyakarta.
Damadjati.1995, Arti penumpang, Yogyakarta.
Yoeti.1999, Arti penumpang, Yogyakarta.