



Implementasi Tanggung Jawab Maskapai Lion Air terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan menurut PM 89 Tahun 2015 di Bandar Udara Weda Bay Nickel

Desti Ludia Sofice Koke

Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Parangtritis No.5 No.KM.4, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi penulis: 23792813@students.sttkd.ac.id

Abstract. *Flight delays represent a significant challenge in the aviation industry, affecting passenger satisfaction and trust in airlines. Minister of Transportation Regulation No. 89 of 2015 mandates airlines to provide compensation to passengers experiencing flight delays. Lion Air, as one of the largest airline networks in Indonesia, is expected to effectively implement this policy, particularly at Weda Bay Nickel Airport. This study employs a qualitative approach to gain an in-depth understanding of how Lion Air fulfills its responsibility in compensating passengers. Data were collected through interviews with Lion Air personnel, including check-in staff, technicians, and flight attendants, as well as direct field observations. The research was conducted over a specific period to ensure the collected data is relevant and accurately reflects on-ground conditions. The analysis results indicate that Lion Air has implemented compensation policies in accordance with PM 89 of 2015, providing compensation in the form of beverages, snacks, full meals, and cash payments of up to IDR 300,000, depending on the delay duration. Although the policy has been executed, several key challenges remain, including limited communication with passengers and suboptimal internal division coordination. Passengers often feel inadequately informed during delays, reducing their satisfaction levels. Furthermore, operational constraints such as spare part delays and weather factors also pose challenges in minimizing delay durations.*

Keywords: *Flight Delay, Lion Air, Passenger Compensation, PM 89 of 2015, Weda Bay Nickel Airport.*

Abstrak. Keterlambatan penerbangan merupakan tantangan signifikan dalam industri penerbangan yang dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap maskapai. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 menetapkan kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Lion Air, sebagai salah satu maskapai dengan jaringan luas di Indonesia, diharapkan mampu mengimplementasikan kebijakan ini secara efektif, khususnya di Bandar Udara Weda Bay Nickel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana Lion Air melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan kompensasi kepada penumpang. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas Lion Air, termasuk staf check-in, teknisi, dan pramugari, serta melalui observasi langsung di lapangan. Penelitian dilakukan selama periode tertentu untuk memastikan data yang terkumpul relevan dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Hasil Analisis menunjukkan bahwa Lion Air telah menerapkan kebijakan kompensasi sesuai dengan ketentuan PM 89 Tahun 2015, dengan kompensasi berupa minuman, makanan ringan, makanan berat, hingga uang tunai Rp.300.000 tergantung pada durasi keterlambatan. Meskipun kebijakan tersebut telah dijalankan, terdapat beberapa tantangan utama yang dihadapi, antara lain keterbatasan komunikasi dengan penumpang dan koordinasi antar divisi internal yang belum optimal. Penumpang sering kali merasa kurang terinformasi selama keterlambatan, yang mengurangi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, kendala operasional seperti keterlambatan suku cadang dan faktor cuaca juga menjadi hambatan dalam meminimalkan durasi keterlambatan.

Kata Kunci: Bandara Weda Bay Nickel, Keterlambatan Penerbangan, Kompensasi Penumpang, Lion Air, PM 89 Tahun 2015.

1. LATAR BELAKANG

Penerbangan domestik di Indonesia memainkan peranan penting dalam mobilitas penduduk, terutama di negara kepulauan ini. Meskipun menghadapi tantangan seperti infrastruktur yang kurang memadai dan pengelolaan sumber daya manusia, sektor penerbangan Indonesia menunjukkan ketahanan dengan pemulihan pasca-pandemi COVID-19, di mana jumlah penumpang mencapai 80% dari tingkat sebelum pandemi. Diperkirakan, Indonesia akan menjadi pasar penerbangan terbesar keempat di dunia pada tahun 2036, dengan kontribusi industri penerbangan terhadap PDB mencapai sekitar US\$8,2 miliar. Namun, kendala seperti keterlambatan penerbangan tetap ada, yang mendorong pemerintah untuk mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, guna melindungi hak-hak penumpang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap angkutan udara.

Penelitian ini berfokus pada tanggung jawab PT Lion Air terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Cemel Weda Bay Nickel, terutama terkait dengan kehilangan barang. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 menetapkan kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi kepada penumpang atas penundaan atau pembatalan penerbangan yang berada dalam kendali mereka. Penumpang yang mengalami kerugian akibat kelalaian maskapai berhak untuk menggugat di pengadilan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi tanggung jawab maskapai terhadap penumpang, serta perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam konteks penerbangan domestik di Indonesia.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan implementasi PM no 89 Tahun 2015 terutama di Bandara Cemel Weda Bay Nickel.

2. KAJIAN TEORITIS

Hukum Angkutan Udara

Pengangkutan udara adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, berfungsi untuk memperlancar arus lalu lintas barang dan orang, seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin pesat. Menurut Abdulkadir Muhammad, istilah pengangkutan berasal dari kata dasar "angkut," yang berarti mengangkat dan membawa, serta mencakup proses memuat, membawa, dan menurunkan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Pengangkutan tidak hanya melibatkan perpindahan fisik, tetapi juga merupakan perjanjian antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut berkomitmen untuk

mengangkut barang atau penumpang dengan aman, sementara pengirim setuju untuk membayar biaya angkutan. Dalam konteks hukum, pengangkutan diatur oleh asas-asas publik dan perdata yang menjamin hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta memastikan keselamatan dan keadilan dalam pelayanan angkutan udara. (Ruth & Hutasoit, 2016).

Dokumen Pengangkut Udara

Dokumen pengangkutan udara berfungsi sebagai alat bukti yang diterbitkan oleh pengangkut untuk menunjukkan bahwa penumpang atau pemilik barang berhak atas layanan pengangkutan. Terdapat dua jenis dokumen pengangkutan udara. Pertama, tiket penumpang, yang sesuai dengan Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, adalah dokumen yang dapat berupa cetakan, proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang berfungsi sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut. Tiket ini mencakup informasi penting seperti nama penumpang, rute penerbangan, dan waktu keberangkatan. Kedua, dokumen pengangkutan barang, yang mencakup bukti pengangkutan untuk barang yang diangkut oleh maskapai. Dokumen ini biasanya mencakup informasi tentang jenis barang, berat, dan tujuan pengiriman, serta syarat dan ketentuan yang berlaku selama proses pengangkutan. Kedua dokumen ini sangat penting dalam memastikan hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengguna jasa, serta sebagai dasar untuk klaim atau kompensasi jika terjadi masalah selama pengangkutan. (Hutagaol, 2013)

Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan adalah fenomena umum dalam industri penerbangan yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang. Untuk melindungi hak-hak penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan, hukum perlu menyediakan perlindungan yang memadai. Di Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan mengatur hak-hak penumpang dalam situasi ini, termasuk kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi dan informasi yang jelas. Seperti yang dinyatakan oleh Ningtias (2021), Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, keamanan, dan kepastian kepada penumpang, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan angkutan udara.

Dasar Hukum Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia memiliki beberapa ketentuan utama yang bertujuan untuk melindungi hak-hak penumpang. Beberapa poin penting dari peraturan ini mencakup definisi mengenai keterlambatan penerbangan, kewajiban maskapai penerbangan dalam menangani keterlambatan, serta prosedur yang harus diikuti dalam penanganan keterlambatan tersebut. (Permenhub No. 89 Tahun 2015).

Peraturan ini menekankan bahwa maskapai wajib memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai status penerbangan mereka, serta menyediakan kompensasi yang sesuai jika keterlambatan terjadi akibat faktor yang berada dalam kendali maskapai. Selain kompensasi minimum atas ketidaknyamanan, penumpang yang tertunda saat melakukan perjalanan internasional berhak mengajukan klaim berdasarkan Konvensi Montreal atau Warsawa untuk kerugian tertentu. Peraturan tersebut juga memberlakukan batas waktu 2 tahun untuk setiap tindakan pengadilan untuk menuntut ganti rugi (Bobby Ferinal Purwanto, 2016).

Tanggungjawab Hukum

Konsep "tanggung jawab" merupakan dasar dalam penyelesaian ganti kerugian yang timbul akibat kelalaian pengangkut. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang menjadi batas tanggung jawab pengangkut, terutama ketika tindakan kelalaian tersebut mengakibatkan kerugian bagi pemilik barang yang diangkut. Tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. *Accountability* berkaitan dengan pertanggungjawaban moral dan etika, *responsibility* mencakup kewajiban untuk memenuhi tugas dan peran, sedangkan *liability* merujuk pada kewajiban hukum untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat tindakan atau kelalaian tertentu. Dengan demikian, pemahaman yang jelas mengenai tanggung jawab hukum sangat penting dalam konteks pengangkutan udara untuk melindungi hak-hak penumpang dan pemilik barang. (Muhammad Pradika Setia Agafta & Adianto Mardjiono, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik. (Moleong 2016). Serta dipertajam dengan pendekatan yuridis normatif yang bertujuan untuk mengungkap

kenyataan sampai sejauh manakah hukum yang tertulis itu serasi. Hal ini ditinjau secara vertikal atau mempunyai keserasian secara horizontal apabila menyangkut perundang undangan pada bidang yang sama, dengan menerangkan lebih detail terkait peraturan perundang undangan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan yang ada di lapangan tentang tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada penumpang atas keterlambatan penerbangan.

Spesifikasi penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian kali ini adalah *deskriptif analitis*. Bersifat *deskriptif* karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh terhadap sesuatu yang akan diteliti.

Sumber penelitian yang akan digunakan penulis adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk yang telah terkompilasi atau dalam format file. Oleh karena itu, data ini harus dicari melalui narasumber atau, dalam istilah teknis, responden, yaitu individu yang menjadi objek penelitian atau yang digunakan sebagai sarana untuk memperoleh informasi atau data.” Untuk itu sumber data primer akan diperoleh dari wawancara Petugas Bandara Pesawat di Bandara Cemel Weda Bay Nickel Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara. Sedangkan data sekunder adalah sumber Data yang merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Sumber data sekunder dapat berupa catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri yang disajikan oleh media, situs web, internet, dan lain-lain. (Sekaran Uma, 2017).

Selanjutnya teknik pengumpulan data penulis menggunakan tiga macam metode, diantaranya:

- 1) Dokumen

Metode dokumen digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk dokumen tertulis, baik yang resmi maupun tidak, yang dikeluarkan oleh Bandara. Selain itu, data dokumen juga dapat mencakup teori-teori, pendapat-pendapat, penemuan-penemuan, serta ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum (Sugiyono, 2022.)

- 2) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan langsung di Bandara untuk menilai sejauh mana implementasi tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang dalam kasus keterlambatan penerbangan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

3) Wawancara

Dalam kesempatan ini, wawancara akan dilakukan dengan pihak maskapai di Bandara Cemel Weda Bay Nickel Halmahera Tengah mengenai penerbangan yang mengalami keterlambatan.

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, maka akan diidentifikasi dan diuji validitas data dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi yang diterapkan oleh peneliti untuk menguji kredibilitas data adalah triangulasi sumber data, dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; 2) membandingkan pernyataan yang disampaikan oleh individu di depan umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara pribadi; 3) membandingkan apa yang dikatakan individu.

Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif, untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Domestik Weda Bay Nickel

Wawancara mendalam dilakukan penulis dengan petugas Lion Air di Bandara Weda Bay Nickel untuk menggali pengalaman langsung mereka. Fokus utama adalah mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan, mendapatkan contoh kasus nyata, dan mengeksplorasi kendala yang mungkin menghambat penerapan peraturan di lapangan.

Berdasarkan wawancara dan observasi, faktor-faktor yang paling sering menyebabkan keterlambatan penerbangan di Bandara Weda Bay Nickel antara lain:

- a. Faktor Cuaca: Cuaca ekstrem, seperti hujan lebat dan kabut tebal, sering kali menyebabkan penundaan penerbangan. Kondisi ini mengganggu visibilitas dan keselamatan, yang merupakan prioritas utama dalam penerbangan
- b. Masalah Teknis pada Pesawat: Perbaikan teknis mendadak, seperti FOD atau kerusakan komponen, membutuhkan waktu tambahan untuk memastikan keselamatan pesawat.
- c. Keterlambatan Penanganan di Lapangan: Penanganan pesawat di apron atau area parkir yang padat menyebabkan antrian dan kesibukan operasional yang menghambat jadwal keberangkatan.

Selain beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan terjadi, hasil wawancara menunjukkan bahwa narasumber juga mendapatkan tantangan dalam menangani kasus *delay* yang terjadi.

Implementasi Tanggung Jawab Maskapai Lion Air Terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan Menurut PM 89 Tahun 2015 di Bandara Weda Bay Nickel

Upaya dalam menganalisis implementasi tanggung jawab Maskapai Lion Air di Bandara Weda Bay Nickel sesuai dengan PM 89 Tahun 2015, dengan fokus pada pemahaman kebijakan oleh petugas, langkah implementasi yang dilakukan, serta evaluasi efektivitas kebijakan tersebut dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

1) Pemahaman Kebijakan PM 89 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 dirancang untuk memastikan bahwa semua maskapai penerbangan di Indonesia, termasuk Lion Air, memberikan kompensasi yang layak kepada penumpang saat terjadi keterlambatan. Dalam penelitian ini, dua pertanyaan kunci diajukan kepada narasumber untuk memahami sejauh mana peraturan ini diimplementasikan di lapangan.

Tabel 1. Pertanyaan Kebijakan dan Implementasi PM 89 Tahun 2015

| No | Pertanyaan |
|-----------|--|
| 1 | Apakah Anda familiar dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang keterlambatan penerbangan? |
| 2 | Bagaimana prosedur yang dilakukan ketika terjadi keterlambatan penerbangan? |

2) Pemahaman Kebijakan PM 89 Tahun 2015

Sebagian besar petugas memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai PM 89 Tahun 2015, terutama di bagian yang berinteraksi langsung dengan penumpang. Yana Ani (*Check-in Counter*) menyatakan bahwa peraturan ini adalah pedoman wajib bagi setiap petugas di lapangan. “*Oh, iya, peraturan ini salah satu yang wajib dipelajari sama semua pegawai di sini,*” ujar Narasumber Yana, yang bertugas memberikan informasi terkait keterlambatan, mulai dari perkiraan waktu hingga saran tempat menunggu dan pemberitahuan panggilan keberangkatan. Pemahaman ini penting bagi petugas di *check-in*, karena mereka merupakan kontak pertama yang dihadapi penumpang ketika terjadi keterlambatan. Di sisi lain, Narasumber Nola (*Customer Service*) menyatakan bahwa meskipun ia familiar dengan peraturan ini, beberapa bagian mungkin tidak diingat sepenuhnya karena intensitas penerapan yang berbeda. “*Aku cukup familiar, walaupun tidak sepenuhnya hafal. Aku pernah mempelajarinya karena peraturan ini penting untuk tugas di lapangan,*” jelas Nola. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman PM 89 Tahun 2015 bisa berbeda-beda di antara petugas, khususnya mereka yang tidak terlibat langsung dalam penanganan penumpang. Ahmad Ary (*Line Maintenance*) juga mengungkapkan bahwa peraturan

ini belum sepenuhnya dikenal di divisinya, karena tugas mereka lebih berfokus pada aspek teknis perawatan pesawat daripada penanganan langsung penumpang. Narasumber Ahmad menyatakan, *“Tidak mba, saya belum pernah baca peraturan menteri ini,”* menandakan bahwa ada ruang bagi peningkatan pemahaman kebijakan di antara divisi teknis yang turut berperan dalam mengatasi penyebab keterlambatan.

3) Prosedur Penanganan Maskapai Lion Air

Ketika terjadi keterlambatan, setiap divisi di Lion Air menjalankan tugas sesuai peran masing-masing, dengan berpedoman pada PM 89 Tahun 2015. Di bagian *check-in counter*, petugas bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi terkait keterlambatan kepada penumpang. Yana Ani menyebutkan, *“Kalau posisi saya di check-in counter, tugasnya ya kasih tahu penumpang soal keterlambatan ini, mulai dari perkiraan berapa lama delay-nya, saran tempat buat nunggu, dan info soal pemanggilan penumpang pas pesawatnya udah siap lepas landas.”* Observasi menunjukkan bahwa *check-in counter* menjadi titik utama dalam memberikan informasi yang jelas dan terstruktur kepada penumpang, sehingga membantu mengurangi kebingungan mereka.



Gambar 1. Penumpang menunggu di lokasi yang disarankan oleh petugas

Di bagian customer service, Nola menjelaskan bahwa ketika terjadi keterlambatan, timnya menerima arahan dari supervisor terkait prosedur dan tindakan yang harus diambil. Mereka mengadakan *briefing* singkat yang membahas teknis pelayanan dan langkah penanganan agar penumpang tetap tenang dan memahami situasi. Narasumber Nola menambahkan, *“Di bagianku, kalau terjadi keterlambatan penerbangan, kami langsung dapat briefing dari supervisor bersama seluruh tim yang*

sedang bertugas untuk membahas teknis pelayanan dan tindakan yang perlu diambil.” Observasi di lapangan menunjukkan bahwa *customer service* bekerja sama dengan bagian operasional dan maskapai untuk memastikan bahwa keluhan dan pertanyaan penumpang ditangani dengan baik. Mereka juga melengkapi formulir *Service on Ground* (SOG) sebagai catatan resmi keterlambatan, mencakup data keterlambatan, tipe pesawat, dan informasi tambahan lainnya sesuai dengan prosedur PM 89 Tahun 2015.

4) Implementasi Maskapai Lion Air Sesuai Dengan PM 89 Tahun 2015

Penanganan keterlambatan penerbangan merupakan salah satu aspek krusial dalam industri penerbangan yang dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan penumpang. Hasil wawancara menunjukkan respon yang cukup konsisten dari beberapa narasumber dalam menyampaikan pemberian kompensasi Maskapai Lion Air kepada penumpang ketika terjadi keterlambatan penerbangan.

Tabel 2. Kompensasi Keterlambatan Penerbangan sesuai dengan PM 89 Tahun 2015

| Kategori Keterlambatan | Durasi | Kompensasi |
|------------------------|--|--|
| Kategori 1 | 30 – 60 Menit | Minuman ringan |
| Kategori 2 | 61 – 120 Menit | Minuman ringan dan makanan ringan (<i>snack box</i>) |
| Kategori 3 | 121 – 180 Menit | Minuman ringan dan makanan berat (<i>heavy meal</i>) |
| Kategori 4 | 181 – 240 Menit | Minuman ringan, makanan ringan, dan makanan berat |
| Kategori 5 | Lebih dari 240 Menit | Ganti rugi uang tunai Rp300.000,00 |
| Kategori 6 | Lebih dari 240 Menit atau Pembatalan Penerbangan | Pengalihan ke penerbangan berikutnya atau pengembalian biaya tiket (<i>refund</i>) |

Dari hasil wawancara dengan petugas Lion Air di Bandara Weda Bay Nickel, langkah-langkah kompensasi yang diterapkan sesuai dengan PM 89 Tahun 2015 dijelaskan secara rinci. Yana Ani, petugas *check-in*, menyatakan "*Kompensasi yang dikasih sesuai lama delay. Kalau delay 1 jam, kita kasih minum aja. Kalau udah 2 jam, ada makanan ringan, kayak snack. Delay 3 jam, kita kasih makanan berat, terus kalau udah 4 jam lebih, bakal dapat paket makanan lengkap dan opsi reschedule atau refund.*"



Gambar 2. Petugas Membagikan Kompensasi berupa Minuman Kepada Penumpang

Observasi menunjukkan bahwa Lion Air mematuhi langkah-langkah kompensasi yang diatur oleh PM 89 Tahun 2015. Prosedur ini mencakup pemberian informasi secara berkala kepada penumpang, penyediaan minuman dan makanan sesuai durasi keterlambatan, serta kompensasi berupa uang tunai atau opsi *refund/reschedule* untuk keterlambatan lebih dari 4 jam. Penanganan ini bertujuan untuk meminimalkan ketidaknyamanan yang dialami penumpang selama keterlambatan.

PM 89 Tahun 2015 memberikan kerangka kerja yang jelas bagi maskapai penerbangan dalam menangani keterlambatan. Lion Air, melalui langkah-langkah kompensasi yang telah dijalankan, menunjukkan upaya untuk mematuhi peraturan tersebut. Penyediaan kompensasi berdasarkan durasi keterlambatan dan komunikasi yang transparan kepada penumpang merupakan elemen penting yang diatur dalam PM 89 Tahun 2015, dan hal ini telah diimplementasikan oleh Lion Air.

5) Evaluasi Tanggung Jawab maskapai

Untuk mengevaluasi implementasi tanggung jawab maskapai Lion Air terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Weda Bay Nickel. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, maskapai diharuskan memberikan kompensasi dan penanganan yang sesuai bagi penumpang saat terjadi keterlambatan penerbangan.

Fokus dalam pembahasan ini meliputi tanggapan penumpang terhadap keterlambatan, efektivitas kebijakan PM 89 Tahun 2015 dalam menangani keterlambatan, serta saran perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Tabel 3. Hasil Wawancara Mengenai Respon Penumpang

| Pertanyaan | Narasumber | Hasil Wawancara |
|---|------------------|---|
| Bagaimana biasanya penumpang merespons ketika diinformasikan tentang keterlambatan? | Yana Ani | Respon penumpang tuh macam-macam. Ada yang bisa maklum, tapi ada juga yang kesel dan marah-marah, apalagi kalau keterlambatannya bikin jadwal mereka berantakan. |
| | Nola | Respon penumpang memang beragam. Ada yang bisa menerima dengan tenang, tetapi ada juga yang ingin tahu lebih detail tentang alasan keterlambatan dan perkiraan waktu keberangkatan yang baru. |
| | Helen Juan | Kalau mengenai hal ini biasanya penumpang akan komunikasi langsung dengan pihak maskapai. |
| | Ahmad Ary | Tergantung faktor kendalanya, kan ada dua faktor, satu cuaca dua operasional. Kalau cuaca ya mau bagaimana lagi itu kan diluar kuasa kita, sedangkan operasional kita berikan kompensasi untuk menekan complain tersebut. |
| | Antonius Febryan | Kalau keterlambatannya masih kisaran satu jam biasanya penumpang mengerti dan memaklumi, tapi lebih dari 3 jam sudah mulai resah tuh mereka. |
| | Nola Marsela | Responnya macam-macam sih. Tapi untungnya, banyak juga yang bisa nerima dengan tenang, walaupun ya jelas ada yang kecewa. |

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tanggapan penumpang terhadap keterlambatan penerbangan sangat beragam. Di satu sisi, beberapa penumpang memahami alasan keterlambatan dan menerima dengan tenang, terutama jika diinformasikan bahwa penyebabnya adalah faktor cuaca atau teknis yang berada di luar kendali maskapai. Namun, sebagian penumpang lainnya merespons dengan kekecewaan dan terkadang menunjukkan kemarahan, terutama ketika durasi keterlambatan cukup lama dan komunikasi dari pihak maskapai dianggap kurang memadai.

**Gambar 3. Petugas menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang**

Yana Ani, yang bertugas di check-in counter, menyatakan bahwa, "Respon penumpang tuh macem-macem. Ada yang bisa maklum, tapi ada juga yang kesel dan marah-marah, apalagi kalau keterlambatannya bikin jadwal mereka berantakan". Hal ini mencerminkan pentingnya komunikasi yang efektif dan berkelanjutan dari maskapai untuk menjaga ekspektasi penumpang.

Tabel 4. Hasil Wawancara Penilaian Penerapan PM 89 Tahun 2015

| Pertanyaan | Narasumber | Hasil Wawancara |
|---|------------------|---|
| Bagaimana biasanya penumpang merespons ketika diinformasikan tentang keterlambatan? | Yana Ani | Menurut saya kebijakan yang di terapkan selama ini sudah cukup efektif. Terutama dalam hal kompensasi untuk penumpang. Lion Air sudah berupaya untuk memenuhi itu. |
| | Nola | Kebijakan yang ada sudah lumayan efektif, terutama dalam hal kompensasi minuman atau makanan saat <i>delay</i> . Tapi aku rasa akan lebih baik kalau kita punya kebijakan yang lebih fleksibel, misalnya tambahan layanan untuk penumpang yang punya keperluan mendesak, supaya bisa lebih peka sama kebutuhan penumpang. |
| | Helen Juan | Secara keseluruhan, kebijakan sudah berjalan cukup baik, terutama untuk mengatur koordinasi di lapangan. Koordinasi dengan maskapai juga sangat responsif. |
| | Ahmad Ary | Menurut saya sudah oke mba, untuk kompensasi kepada penumpang sudah disesuaikan dengan PM 89 tahun 2015 ya. |
| | Antonius Febryan | Kebijakan yang ada sekarang, khususnya dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015, memang sudah membantu dalam penanganan teknis dan kompensasi penumpang saat terjadi keterlambatan. Tapi menurut saya, akan lebih efektif kalau ada pengaturan tambahan yang menekankan <i>respons time</i> untuk tim <i>line maintenance</i> . |
| | Nola Marsela | Kebijakan ini udah cukup efektif dalam menangani <i>delay</i> , terutama dengan adanya aturan kompensasi untuk penumpang. |

Mayoritas narasumber setuju bahwa kebijakan PM 89 Tahun 2015 cukup efektif dalam memberikan panduan dan kepastian bagi penumpang yang terdampak keterlambatan. PM 89 Tahun 2015 mengharuskan maskapai untuk memberikan kompensasi berjenjang sesuai kategori keterlambatan, misalnya berupa minuman ringan, makanan, hingga kompensasi finansial untuk keterlambatan yang melebihi empat jam. Kebijakan ini dinilai membantu meningkatkan transparansi dan tanggung jawab maskapai dalam menangani penumpang.

Tabel 5. Hasil Wawancara Penilaian Penerapan PM 89 Tahun 2015

| Pertanyaan | Narasumber | Hasil Wawancara |
|---|------------------|---|
| Bagaimana biasanya penumpang merespons ketika diinformasikan tentang keterlambatan? | Yana Ani | Menurut saya kebijakan yang di terapkan selama ini sudah cukup efektif. Terutama dalam hal kompensasi untuk penumpang. Lion Air sudah berupaya untuk memenuhi itu. |
| | Nola | Kebijakan yang ada sudah lumayan efektif, terutama dalam hal kompensasi minuman atau makanan saat <i>delay</i> . Tapi aku rasa akan lebih baik kalau kita punya kebijakan yang lebih fleksibel, misalnya tambahan layanan untuk penumpang yang punya keperluan mendesak, supaya bisa lebih peka sama kebutuhan penumpang. |
| | Helen Juan | Secara keseluruhan, kebijakan sudah berjalan cukup baik, terutama untuk mengatur koordinasi di lapangan. Koordinasi dengan maskapai juga sangat responsif. |
| | Ahmad Ary | Menurut saya sudah oke mba, untuk kompensasi kepada penumpang sudah disesuaikan dengan PM 89 tahun 2015 ya. |
| | Antonius Febryan | Kebijakan yang ada sekarang, khususnya dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015, memang sudah membantu dalam penanganan teknis dan kompensasi penumpang saat terjadi keterlambatan. Tapi menurut saya, akan lebih efektif kalau ada pengaturan tambahan yang menekankan <i>respons time</i> untuk tim <i>line maintenance</i> . |
| | Nola Marsela | Kebijakan ini udah cukup efektif dalam menangani <i>delay</i> , terutama dengan adanya aturan kompensasi untuk penumpang. |

Mayoritas narasumber setuju bahwa kebijakan PM 89 Tahun 2015 cukup efektif dalam memberikan panduan dan kepastian bagi penumpang yang terdampak keterlambatan. PM 89 Tahun 2015 mengharuskan maskapai untuk memberikan kompensasi berjenjang sesuai kategori keterlambatan, misalnya berupa minuman ringan, makanan, hingga kompensasi finansial untuk keterlambatan yang melebihi empat jam. Kebijakan ini dinilai membantu meningkatkan transparansi dan tanggung jawab maskapai dalam menangani penumpang.

Beberapa saran juga dipaparkan dari narasumber kepada manajemen maskapai Lion Air untuk menunjang kinerja mereka yang akan berdampak kepada kualitas pelayanan dan berpengaruh kepada implementasi PM 89 Tahun 2015. Seperti :

- 1) Narasumber Yana Ani menyarankan agar informasi terkait keterlambatan disampaikan secara rutin, misalnya setiap 15 menit, agar penumpang tidak khawatir atau bingung.
- 2) Narasumber Ahmad Ary menyoroti pentingnya memperbanyak stok suku cadang di gudang / *inventory* untuk mempercepat perbaikan pesawat jika terjadi kendala teknis.
- 3) Nola Marsela mengusulkan pelatihan tambahan bagi pramugari untuk menghadapi penumpang yang kecewa atau marah (*soft skill*), termasuk opsi *ice breaking* yang

bisa membantu menjaga suasana kabin tetap kondusif.

Saran yang diberikan oleh narasumber memperlihatkan perlunya peningkatan pada aspek komunikasi, operasional teknis, dan keterampilan interpersonal untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang sesuai dengan ketentuan PM 89 tahun 2015.

Analisis Penulis

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis implementasi tanggung jawab Lion Air terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Weda Bay Nickel, mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi. Dua rumusan masalah utama yang diangkat adalah faktor penyebab keterlambatan dan bagaimana tanggung jawab maskapai diimplementasikan sesuai dengan peraturan tersebut.

Faktor Penyebab Keterlambatan Berdasarkan wawancara dengan petugas Lion Air, dua faktor utama yang sering menyebabkan keterlambatan penerbangan adalah cuaca buruk dan masalah teknis pada pesawat. Nola, petugas *customer service*, mengungkapkan bahwa cuaca ekstrem, seperti hujan lebat dan kabut tebal, sering kali menjadi kendala utama yang menyebabkan penundaan. Di sisi lain, Ahmad Ary, seorang teknisi, menyebutkan bahwa masalah teknis seperti *Foreign Object Damage (FOD)* dan kerusakan suku cadang juga menjadi penyebab signifikan. Faktor-faktor ini memerlukan perhatian khusus karena memengaruhi ketepatan waktu keberangkatan dan keselamatan penerbangan.

Implementasi Tanggung Jawab Maskapai Lion Air telah mengambil langkah-langkah untuk mematuhi PM 89 Tahun 2015, terutama dalam memberikan kompensasi sesuai dengan durasi keterlambatan. Berdasarkan wawancara, kompensasi mulai dari minuman ringan hingga uang tunai Rp300.000 untuk keterlambatan lebih dari 4 jam telah diterapkan sesuai dengan peraturan. Yana Ani, yang bertugas di *check-in counter*, dan Nola Marsela, pramugari, menjelaskan bahwa prosedur ini dilaksanakan dengan memberikan informasi berkala kepada penumpang dan memastikan mereka mendapatkan kompensasi yang sesuai.

Tantangan dan Kendala Meskipun upaya untuk memenuhi tanggung jawab maskapai sudah ada, tantangan masih muncul dalam hal komunikasi dan koordinasi internal. Nola menyoroti bahwa menjaga komunikasi yang efektif dan konsisten dengan penumpang merupakan tantangan utama, terutama dalam memberikan informasi yang rutin dan menenangkan penumpang. Selain itu, koordinasi antar-divisi, seperti antara teknisi dan

ground service, memerlukan perbaikan untuk mempercepat proses perbaikan teknis dan mengurangi waktu keterlambatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penerbangan disebabkan oleh beberapa faktor utama, seperti cuaca buruk dan masalah teknis pada pesawat. Cuaca ekstrem, seperti hujan lebat dan kabut tebal, menjadi kendala signifikan yang mempengaruhi jadwal penerbangan. Sementara itu, masalah teknis seperti kerusakan suku cadang dan Foreign Object Damage (FOD) memerlukan penanganan yang cepat guna menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang. Dalam upaya memenuhi tanggung jawab kepada penumpang, Lion Air telah berusaha mematuhi ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, di mana kompensasi diberikan sesuai dengan durasi keterlambatan, mulai dari minuman ringan hingga uang tunai sebesar Rp300.000 untuk keterlambatan yang melebihi empat jam. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, terutama terkait dengan komunikasi yang konsisten dan koordinasi antar divisi. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek-aspek ini sangat diperlukan agar pelayanan kepada penumpang dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan analisis terhadap pertanggungjawaban maskapai PT. Lion Air terhadap implementasi tanggung jawab maskapai Lion Air terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan menurut PM 89 Tahun 2015 di Bandar Udara Weda Bay Nickel, penulis memberikan saran sebagai berikut: pertama, Lion Air diharapkan lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas komunikasi kepada penumpang selama keterlambatan penerbangan. Penyampaian informasi yang rutin dan transparan, baik melalui pengumuman di bandara maupun notifikasi digital seperti aplikasi atau pesan singkat, akan membantu mengurangi ketidakpastian dan memberikan rasa tenang kepada penumpang. Selain itu, Lion Air perlu memperbaiki manajemen teknis untuk meminimalisir keterlambatan yang disebabkan oleh masalah operasional. Dengan memastikan ketersediaan suku cadang yang cukup dan melakukan pemeliharaan pesawat secara berkala, maskapai dapat mempercepat proses perbaikan dan mengurangi frekuensi keterlambatan akibat masalah teknis. Koordinasi antar divisi, khususnya antara teknisi dan operasional, juga perlu ditingkatkan untuk mempercepat penanganan kendala yang muncul. Kedua, untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk memperluas lingkup penelitian dengan melibatkan lebih banyak bandara atau maskapai lainnya guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penanganan keterlambatan

penerbangan. Penggunaan metode survei dengan cakupan lebih luas dapat membantu memperoleh data kuantitatif yang lebih representatif mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kompensasi dan layanan yang diberikan oleh maskapai selama keterlambatan.

DAFTAR REFERENSI

- Bobby Ferinal Purwanto. (2016). Tanggung jawab PT Garuda terhadap penumpang atas tertundanya penerbangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara. *Tanggung Jawab PT Garuda Terhadap Penumpang Atas Tertundanya Penerbangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*, 4(3), 3.
- Gurney, R., & Hart, J. (2018). *Aviation law: Cases, laws, and related issues* (4th ed.). Routledge.
- Haryanto, A. (2014). Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap keterlambatan dan pembatalan penerbangan: Perspektif hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Penerbangan*, 6(2), 45–59.
- Hutagaol, D. (2013). *Pengantar penerbangan perspektif profesional*. Penerbit Erlangga.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Pradika Setia Agafta, & Adianto Mardjiono. (2017). Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12, 3–5.
- Ningtias, M. (2021). Pertanggungjawaban hukum maskapai penerbangan terhadap penumpang atas penumpang yang tertinggal akibat tidak ada informasi perubahan pesawat. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 39(1), 1–10.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. (2015). *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 716*.
- Ruth, K., & Hutasoit, U. (2016). Tanggung jawab maskapai penerbangan udara terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang (Studi pada PT Sriwijaya Airlines). *Skripsi*. Universitas Lampung. <http://digilib.unila.ac.id/23343/1/Skripsi%20Tanpa%20Bab%20Pembahasan.pdf>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian bisnis* (Edisi 6). Penerbit Salemba Empat.
- Smith, A. L., & Green, P. (2020). *Airline management: Issues and perspectives*. Pearson.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. ALFABETA.
- Sutrisno, H., & Rinaldo, E. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan penerbangan di Indonesia. *Jurnal Transportasi Udara*, 15(1), 24–38.

- Tjahjono, B., & Dewi, N. (2018). Analisis pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan. *Jurnal Komunikasi Penerbangan*, 10(3), 100–114.
- Wulandari, M. F., & Rahardjo, T. (2019). Implementasi regulasi keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang: Studi kasus pada maskapai penerbangan domestik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 13(2), 50–62.