

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Regulasi yang ada dinilai tidak adanya perlindungan bagi penumpang angkutan udara yang mengalami keterlambatan penerbangan dengan penyebabnya adalah *force majeure* (faktor cuaca: hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan). Adanya prinsip itikad baik (*good faith*) dalam pembuatan dan pelaksanaan suatu perjanjian, maka perlu ada suatu kebijakan dalam pemenuhan aspek keamanan, dan keselamatan sesuai unsur-unsur yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Sebelum adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang telah memberikan kebijakan mengenai permasalahan tersebut sebagai bentuk itikad baik maskapai. Bagi penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan yang diakibatkan *force majeure* maka pihak Maskapai PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang memberikan pilihan untuk melakukan

pembatalan tiket (*refund ticket*) berbentuk *voucher* dan menjadwalkan ulang (*rescheduleing ticket*) penerbangan si penumpang hingga keadaan dapat dinyatakan layak terbang. Sehingga tidak adanya penelantaran penumpang akibat keadaan tersebut. Memang ini hanya kebijakan oleh maskapai, artinya kebijakan yang di buat oleh masing-masing perusahaan maskapai penerbangan berbeda-beda. Akan tetapi, dengan adanya peraturan perundang-undangan yang baru yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri terdapat aturan tentang kewajiban pihak maskapai dalam melakukan pembatalan penerbangan dengan cara membatalkan tiket (*refund ticket*) dalam hal *force majeure*, prosedur pelaksanaannya, serta harga tiket yang dipatok dalam pengembalian kepada penumpang sebagai bentuk perlindungan hukum yang nyata bagi penumpang angkutan udara.

2. Selama ini sebelum adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri penumpang yang mengalami keterlambatan akibat *force majeure* tidak dapat melakukan upaya hukum yang dikarenakan sesuai ketentuan sebelumnya baik Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; Peraturan Menteri Perhubungan, Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara; dan Peraturan Menteri Perhubungan, Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2015 tentang

Penanganan Keterlambatan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, maskapai bebas tanggung jawab, mengganti rugi atau memberi kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan akibat *force majeure*. Jadi, penumpang selama ini hanya dapat mengeluh tentang pelayanan angkutan udara dan *memposting* melalui *via* internet. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri maka upaya hukum dapat dilakukan apabila pihak maskapai tidak memenuhi aturan yang telah diundangkan artinya pihak maskapai melakukan perbuatan melawan hukum. Dengan melaporkan keluhan (*complain*) kepada pihak maskapai yang bersangkutan sesuai dengan prosedur pelaporan yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan juga upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang yang merasa dirugikan adalah dapat melalui pengadilan dengan mematuhi tata cara beracara di persidangan, atau dengan melakukan upaya diluar persidangan terlebih dahulu dengan cara, penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan melakukan konsultasi lewat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

## B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu pengoptimalan pelayanan maskapai PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang di bandar udara terhadap proses pengangkutan udara, penyampaian informasi yang jelas bagi penumpang terutama penumpang yang penerbangannya ketika dalam keadaan memaksa (*force majeure*) yang selama berjam-jam menunggu kepastian terbang dan pelayanan dalam proses *me-refund* dan *rescheduling* tiket sehingga penumpang dan pihak maskapai nyaman, aman, dan penerapan regulasi yang ada diharapkan benar-benar efektif sesuai dengan regulasi yang ada.
2. Diharapkan adanya sarana atau media penyampaian informasi darurat yang gampang diakses penumpang di bandar udara oleh masing-masing maskapai sebagai upaya dalam meminimalisir keluhan penumpang sehingga kepercayaan penumpang akan kenyamanan untuk memakai jasa angkutan udara dapat terjaga.
3. Diharapkan secepatnya dilakukan sosialisai akan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri oleh Pemerintah, pihak maskapai kepada penumpang angkutan udara sehingga pemberlakuan regulasi yang baru ini berguna dalam

masyarakat khususnya penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara niaga di Indonesia.

