

HAK PENUMPANG JIKA PESAWAT *DELAY*



www.m.tempo.com

Maskapai penerbangan Lion Air kembali dilanda masalah keterlambatan alias *delay*. Setelah mengalami keterlambatan hingga 25 jam di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng Tangerang. Maskapai yang berlogo singa tersebut juga mengalami keterlambatan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, Senin, 1 Agustus 2016. Tercatat ada empat pesawat yang datang dan empat pesawat yang berangkat mengalami keterlambatan dari jadwal. "Yang *delay* ada yang datang maupun yang akan berangkat," kata Edwin Wibowo, General Affair & Communication Section Head PT Angkasa Pura I Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.

Dari catatannya, empat pesawat Lion Air yang mengalami *delay* saat kedatangan adalah pesawat Lion Air JT 521 Banjarmasin-Yogyakarta. Pesawat itu seharusnya tiba pukul 06.45 WIB, tetapi baru mendarat pukul 11.00 WIB. Sehingga waktu *delay* selama 4 jam 15 menit. Pesawat Lion Air JT 569 dari Denpasar - Yogyakarta yang seharusnya tiba pukul 10.40 WIB baru tiba pukul 11.25 WIB. Lion Air JT 276 dari Batam ke Yogyakarta yang seharusnya tiba pukul 11.45, baru mendarat pada pukul 12.40 WIB.

Heru Prastowo, salah satu penumpang Lion Air Cengkareng-Yogyakarta, mengalami *delay* selama tiga jam tadi malam. Seharusnya ia terbang pukul 19.00, namun baru berangkat pukul 22.00 WIB. "Alasannya ada masalah internal manajemen, saya beruntung hanya tiga jam *delay*, lainnya ada yang nginap" kata dia.

Meskipun ada penundaan kedatangan dan keberangkatan, tidak ada penumpukan penumpang di bandara Adisutjipto. Pihak bandara juga mengingatkan hak-hak penumpang harus

dipenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara.

Dalam peraturan tersebut, pemerintah mengatur kompensasi atau ganti rugi yang harus diberikan oleh maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Kepala Pusat Komunikasi Kementerian Perhubungan, JA Barata mengatakan, peraturan ini hanya berlaku untuk keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen maskapai seperti keterlambatan kru pesawat (pilot, copilot, dan awak kabin), keterlambatan jasa boga (catering), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang, atau ketidaksiapan pesawat.

Sementara keterlambatan yang disebabkan oleh faktor teknis operasional, baik di bandara asal maupun tujuan (penutupan bandara, terjadi antrean lepas landas atau kepadatan lalu lintas penerbangan, dan sebagainya), faktor cuaca (hujan lebat, badai, asap, dan sebagainya), serta faktor-faktor lain di luar faktor manajemen maskapai, tidak menjadi bagian dari tanggung jawab maskapai.

Sumber Berita:

1. www.m.tempo.com, Tak Hanya di Jakarta, Lion Air Juga *Delay* di Adisutjipto, 1 Agustus 2016;
2. www.merdeka.com, Ini Aturan Baru Menhub Jonan Soal Hak Penumpang Jika Pesawat *Delay*, 7 Februari 2016.

Catatan Berita:

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan), dalam Pasal 1 angka 8 menyatakan bahwa Pesawat Udara Sipil adalah pesawat udara yang digunakan untuk kepentingan angkutan udara niaga dan bukan niaga. Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 13 menyatakan bahwa Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
- Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 20 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan), dalam Pasal 1 angka 6 menyatakan bahwa keterlambatan Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan. atau kedatangan. Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 7 menyatakan bahwa pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*) adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan.
- Dalam Pasal 2 Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa 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 offlight*).
- Mengenai kategori keterlambatan penerbangan dalam Pasal 3 Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:
 - a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
 - b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
 - c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
 - d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
 - e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
 - f. kategori 6, pembatalan penerbangan.
- Selanjutnya dalam Pasal 4 Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa Keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dihitung berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat block off meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan.
- Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan Sipil diatur dalam Pasal 5 ayat (1) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan keterlambat penerbangan meliputi:
 - a. faktor manajemen airline;
 - b. faktor teknis Operasional;

- c. faktor cuaca; dan
 - d. faktor Lain-lain.
- Lebih lanjut dalam Pasal 5 ayat (2) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Faktor manajemen airline sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi:
- a. keterlambatan pilot, *copilot*, dan awak kabin;
 - b. keterlambatan jasa boga (*catering*);
 - c. keterlambatan penanganan di darat;
 - d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
 - e. ketidaksiapan pesawat udara.
- Mengenai keterlambatan dikarenakan faktor teknis operasional diatur dalam Pasal 5 ayat (3) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa faktor teknis operasional sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf b adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:
- a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
 - b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
 - c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
 - d. keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).
- Untuk keterlambatan penerbangan dikarenakan faktor cuaca diatur dalam Pasal 5 ayat (4) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa faktor cuaca sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat 1 huruf c, meliputi:
- a. hujan lebat;
 - b. banjir;
 - c. petir;
 - d. badai;
 - e. kabut;
 - f. asap;
 - g. jarak pandang di bawah standar minimal; atau

- h. kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- Mengenai faktor lain-lain diatur dalam Pasal 5 ayat (5) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa faktor lain-lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat 1 huruf d adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/ atau demonstrasi di wilayah bandar udara.
 - Dalam Pasal 5 ayat (6) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa dalam hal terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait.
 - Dalam Pasal 5 ayat (7) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (6) adalah otoritas Bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara apabila keterlambatan disebabkan factor teknis operasional dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) apabila keterlambatan disebabkan faktor cuaca.
 - Pasal 6 ayat (1) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2). Selanjutnya dalam ayat (2) menyatakan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggungjawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5).
 - Mengenai kompensasi keterlambatan diatur dalam Pasal 9 ayat (1) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang menyatakan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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*), makanan berat (*heavy meal*);
 - e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);

- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*) dan
 - g. keterlambatan pada kategori 2 penumpang dapat dialihkan berikutnya atau mengembalikan (*refund ticket*).sampai dengan. 5 ke penerbangan seluruh biaya tiket.
- Lebih lanjut dalam Pasal 9 ayat (2) Permenhub No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan menyatakan bahwa Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.