

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang terdiri atas beberapa gugusan pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke yang memiliki wilayah dan penyebaran penduduknya yang sangat luas, peranan dan fungsi pengangkutan di Indonesia mempunyai pengaruh yang sangat penting baik ditinjau dari segi persatuan dan kesatuan nasional kehidupan sosial budaya, ekonomi, roda administrasi pemerintahan maupun pertahanan dan keamanan. Pada dasarnya pengangkutan adalah perpindahan tempat baik mengenai benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. pengangkutan antar pulau dan antar daerah terutama antar daerah terpencil dan pulau-pulau besar.

Guna memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat berbagai macam maskapai-maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Perkembangan dunia penerbangan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat cepat begitu juga dengan adanya penawaran-penawaran perjalanan antar kota atau antar pulau yang dapat ditempuh menggunakan pesawat terbang dengan biaya yang murah namun hal ini tidak diimbangi dengan adanya teknologi dan fasilitas keamanan yang memenuhi standar penerbangan yang layak. Terkait itu, dalam hal ini yang sangat dirugikan adalah para penumpang apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan dari jadwal yang sudah ditentukan

sebelumnya oleh pihak maskapai penerbangan. Ini terbukti dengan adanya penumpukan penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara di bandara-bandara besar di Indonesia. Salah satu perusahaan jasa di bidang penerbangan adalah PT. Indonesia AirAsia.

PT. Indonesia AirAsia dioperasikan sebagai Indonesia AirAsia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan domestik terjadwal. Basis utamanya terletak di Bandar Udara Internasional Kualanamu, Medan. Indonesia AirAsia merupakan lisensi dari maskapai AirAsia International, maskapai penerbangan berbiaya rendah dari Malaysia, di Indonesia. Indonesia AirAsia didirikan pada September 1999 dengan nama PT. AWAIR International. Mereka memulai penerbangan berjadwal ke beberapa kota di Indonesia pada tahun 2000, yang kemudian diikuti pembukaan penerbangan ke luar negeri (Singapura). Persaingan yang ketat di sektor penerbangan di Indonesia membuat AWAIR menghentikan operasinya sekitar setahun kemudian. Maskapai penerbangan ini didirikan dan memulai operasinya pada 2003. Sahamnya dimiliki oleh PT Avia Megatama. Pada tahun 2004, AWAIR diambil alih AirAsia, dan mengalihkan orientasi pasarnya ke penerbangan berbiaya rendah. Penerbangan pertamanya dimulai pada Desember tahun itu. Mulai 1 Desember 2005, AWAIR berganti nama menjadi PT. Indonesia AirAsia.

Menteri Transportasi Indonesia pada Februari 2007 Asia Avia Megatama Airlines digabungkan dengan dengan PT. Indonesia AirAsia lisensi terhadap 11 maskapai penerbangan termasuk PT Asia Megatama, untuk memberi kesempatan merestrukturisasi maskapai tersebut. Airasia merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost*

*Carrier*) dengan mengusung slogan “*Now Everyone Can Fly*”. Melalui hal ini Airasia mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Airasia dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. PT. Indonesia AirAsia yang bergerak pada segmen *Low Cost Carrier* (LCC). Persaingan yang ketat pada segmen LCC ini menjadikan Airasia melakukan inovasi dengan menurunkan harga dan membuka rute baru.

Permasalahan utama PT. Indonesia AirAsia sebagai maskapai penerbangan adalah pandangan negatif atas kinerja kualitas layanan Airasia. Berbagai insiden keterlambatan, pembatalan dan kecelakaan penerbangan Airasia menyebabkan penurunan kinerja kualitas layanan Airasia.

Berikut merupakan daftar insiden yang melibatkan Airasia:

**Tabel 1.1 *Insiden Airasia***

Tanggal	Insiden
24 Mei 2012	<p>Air Asia bernomor penerbangan QZ 7911 terbang dari Denpasar ke arah Bandung. Sekitar pukul 14.30 WIB, pengatur lalu lintas udara menghubungi pilot untuk menurunkan ketinggian dari 38.000 kaki ke 25.000 kaki. Ternyata di depan pesawat tersebut ada Boeing 737-300 milik Sriwijaya Air dengan ketinggian 30 ribu kaki. Perintah itu menyelamatkan kedua pesawat dari kecelakaan di angkasa.</p>

Tanggal	Insiden
27 Desember 2013	AirAsia FD3167 jenis Airbus A320 dari Phuket menuju Chiang Mai, Thailand. Baru terbang 30 menit terpaksa mendarat kembali setelah salah satu mesinnya rusak oleh burung.
28 Desember 2014	Disebut dengan Tragedi AirAsia QZ8501 adalah pesawat Airbus A320 milik Indonesia AirAsia (grup AirAsia) yang dinyatakan hilang kontak di sekitar Laut Jawa dekat Selat Karimata pada saat terbang dari Surabaya menuju Singapura dengan 155 penumpang dan 7 orang kru di dalam pesawat. Pada 30 Desember 2014, puing-puing pesawat ini telah ditemukan mengapung di Laut Jawa. Tubuh manusia juga ditemukan bersamaan dengan penemuan puing pesawat yang berjumlah 162 orang dinyatakan tewas. Tragedi QZ8501 merupakan tragedi penerbangan terburuk kedua dalam sejarah Indonesia dan juga merupakan kecelakaan pesawat terburuk ketiga di dunia pada tahun 2014.
29 Juni 2018	Airasia XT407 dengan rute dari Bandara Soekarno Hatta ke Bandara Internasional Narita, Jepang yang awalnya berangkat pada tanggal 29 Juni 2018 pukul 23.50 WIB mengalami perubahan jadwal menjadi tanggal 1 Juli 2018 pada pukul 10.00 WIB . Akibat

Tanggal	Insiden
	kejadian ini pihak Airasia diamuk ratusan penumpang karena keterlambatan berkepanjangan . Pihak Airasia menjelaskan bahwa keterlambatan terjadi akibat cuaca buruk,yakni Erupsi Gunung Agung.

Sumber : Pasopati 2014

Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Tanggung jawab itu dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-in flight service*). Kerugian sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadinya keterlambatan. Kerugian pada saat penerbangan (*in-flight service*) misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah penerbangan (*post-in flight service*) antara lain sampai di tujuan terlambat, bagasi hilang atau rusak.

Perjanjian pengangkutan udara terdiri dari 2 (dua) pihak yaitu pihak penumpang dan pihak pengangkut yang biasanya diadakan secara lisan namun kegiatan ini didukung dengan adanya dokumen pengangkutan udara. Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan pengangkutan memiliki banyak permasalahan seperti penumpang yang mengalami

kecelakaan (menyebabkan kematian, luka-luka atau cacat tetap), kerusakan atau kehilangan barang, dan keterlambatan atau pembatalan penerbangan, dalam hal ini penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian karena salah satu ciri dari maskapai penerbangan udara adalah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang serta bertanggung jawab dalam hal penumpang yang mengalami kerugian. Tanggung jawab maskapai penerbangan inilah yang menjadi sorotan bagi penumpang yang mengalami keterlambatan/pembatalan jadwal penerbangan. Mengingat dalam hal kewajiban maskapai penerbangan udara PT Airasia adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab dalam hal terjadi kerugian pada penumpang, maka penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji melalui skripsi yang berjudul "Tanggung jawab dan Pelayanan maskapai Airasia terhadap penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah dipaparkan dalam latar belakang diatas, penulis menemukan beberapa permasalahan yang hendak dikaji antara lain:

1. Apa bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah tertera di dalam tiket pesawat?
2. Bagaimana proses penyelesaian klaim pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan?

3. Kapan beralihnya tanggung jawab dari maskapai penerbangan udara PT. Airasia kepada penumpang?
4. Bagaimana pelayanan maskapai Airasia pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan apabila terjadi perubahan penerbangan dari jadwal yang sudah tertera di dalam tiket pesawat.
2. Mengetahui proses penyelesaian klaim pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan.
3. Mengetahui kapan beralihnya tanggung jawab dari maskapai penerbangan udara PT Airasia kepada penumpang.
4. Mengetahui pelayanan maskapai Airasia pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kegunaan teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan di Indonesia dan bermanfaat bagi dunia transportasi ,khususnya dalam maskapai penerbangan di Indonesia.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa transportasi khususnya maskapai penerbangan udara mengenai perubahan jadwal penerbangan.
- b. Bahan rujukan bagi maskapai penerbangan udara, terkhusus PT Airasia sebagai perusahaan maskapai penerbangan udara untuk memperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada penumpang.
- c. Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa depan.