

**TANGGUNG JAWAB DAN PELAYANAN MASKAPAI PADA  
PENUMPANG YANG MENGALAMI PERUBAHAN JADWAL  
PENERBANGAN (STUDI PADA PT. AIRASIA DI BANDARA JUANDA  
TERMINAL 2)**

ANING ASYFIK KUMALASARI  
Sri Rahayu  
Maya Ida Kesumawatie  
Wulandari Harjantie  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA

Email : aningasyfik10@gmail.com

Received : Feb 19 <sup>th</sup> 2020	Revised : Sep 28 <sup>th</sup> 2020	Accepted : Oct 24 <sup>th</sup> 2020
--------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dan pelayanan maskapai Airasia pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan. Fokus permasalahan yang di analisis adalah apa kompensasi yang diberikan kepada penumpang terkait perubahan jadwal Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif .sample responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang mengalami perubahan jadwal dan karyawan Airasi.Penelitian ini dilakukan di Bandara Juanda Surabaya termina 2 dan kantor Airasia di Graha Pena.Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam oleh peneliti adalah observasi,wawancara dan dokumentasi,seta menggunakan tiga tahap analisis data yaitu reduksi data,sajian data dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa a)Maskapai harus mengganti kerugian yang diderita penumpang jika terdapat perubahan jadwal sesuai dengan peraturan yang berlaku.Hak yang didapat oleh penumpang adalah meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengangkut udara.Meski kenyataannya alasan dari perubahan jadwal tersebut tidak sepenuhnya kesalahan Maskapai, b)proses penyelesaian klaim pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal yaitu dengan cara mengajukan Eform melalui online di website resmi Airasia, c)Beralihnya tanggung jawab maskai penerbangan kepada penumpang dimulai dari sebeum masa penerbangan(pre-flight service),pada saat penerbangan(in-flight service) dan berakhir setelah penerbangan(post-in fight service),c)Persepsi perubahan jadwal berpengaruh negative pada kepuasan penumpang,perusahaan seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik pada konsumen agar mengurangi kerugian.

Kata kunci : Tanggung jawab ,kompensasi,pelayanan maskapa

**PENDAHULUAN**

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 meninggalkan 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 PT. Indonesia AirAsia lisensi terhadap 11 maskapai penerbangan termasuk PT Asia Megatama, untuk memberi kesempatan restrukturisasi 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.

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”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Tanggung Jawab**

Konsep “tanggung jawab” menjadi dasar penyelesaian ganti

kerugian. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab pengangkut. Dalam hal ini, perbuatan kelalaian pengangkut (Maskapai) mengakibatkan timbul kerugian bagi pemilik yang diangkut (Penumpang). Pengertian atau arti dari tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam yaitu *accountability*, *responsibility* dan *liability*. *Accountability* biasanya berkaitan dengan pertanggung jawaban menyangkut keuangan. *Responsibility* wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi. *Liability* artinya menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab dan cara membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut pada dasarnya diletakkan pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian dibebankan dalam proses penuntutan. Ketiga prinsip tanggung jawab ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Kesalahan (*Liability Based on Fault*)
2. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)
3. Tanggung Jawab Hukum Mutlak (*Strict Liability*)

### **On Time Performance (OTP)**

On Time Performance (OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari On Time Performance (OTP). On Time Performance (OTP) merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keterlambatan di definisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau

kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Sedangkan menurut Eurocontrol (2016), delay is the time lapse which occurs when a planned event does not happen at the planned time. Keterlambatan adalah selang waktu yang terjadi ketika sebuah kenyataan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor On Time Performance (OTP) dapat terus meningkat.

Guna memperhatikan faktor keterlambatan oleh maskapai penerbangan, pemerintah membuat peraturan tentang kompensasi yang harus diterima oleh pengguna jasa, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu. Penyebab Keterlambatan Penerbangan IATA telah menetapkan faktor penyebab keterlambatan penerbangan dalam Standard Delay Code: Airport Handling Manual 730. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara mengelompokkan faktor penyebab keterlambatan tersebut menjadi 4 (empat) kelompok yaitu:

1. Faktor teknis operasional

Faktor operasional merupakan faktor penyebab keterlambatan yang berasal dari lingkungan eksternal maskapai penerbangan seperti kebijakan pemerintah atau pengelola bandar udara yang berakibat tertundanya penerbangan. Salah satu Contoh faktor teknis operasional yaitu pembatalan

jadwal penerbangan karena penutupan Bandar udara.

2. Faktor non teknis operasional

Faktor non teknis operasional merupakan faktor penyebab keterlambatan yang berasal dari internal maskapai penerbangan seperti proses bagasi yang lama, kesalahan check-in, pergantian pesawat, dan lain-lain.

3. Faktor cuaca

Faktor cuaca dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan seperti pembersihan salju ataupun air dari area runway, cuaca buruk di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan, dan lain-lain.

4. Faktor lain

Faktor lain dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan seperti hewan yang masuk ke area runway, gangguan penerangan di area sisi udara, turbulensi, dan lain-lain.

## METODE PENELITIAN

### Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Airasia dan penumpang yang penerbangannya mengalami perubahan jadwal. Penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu sampel perusahaan ditentukan dengan criteria tertentu (Sugiyono, 1999: 78). Adapun kriteria yang dimaksud adalah Karyawan Airasia yang bekerja lebih dari 3 Tahun.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format. pengamatan sebagai Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya.

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2007:211), mendefinisikan

wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang apa tanggung jawab dan bagaimana pelayanan Maskapai Airasia terhadap penumpang yang mengalami perubahan jadwal. Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil 2 informan yaitu salah satu Karyawan Airasia dan penumpang yang pernah mengalami perubahan jadwal.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2007:213). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

## PEMBAHASAN

### Tanggung Jawab Maskapai Terhadap Perubahan Jadwal Penerbangan

Perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Tanggung jawab yang dimaksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang diderita penumpang. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan udara pasal 35-37 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan udara niaga dalam melakukan

usaha kegiatan angkutan udara berjadwal harus mentaati ketentuan wajib angkut sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan wajib angkut tersebut berupa pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan jadwal penerbangan khususnya keterlambatan yang disebabkan kesalahan pengangkut. Mekanisme pemberian kompensasi karena keterlambatan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara pasal 36 dengan rincian sebagai berikut. Keterlambatan karena kesalahan pengangkut (maskapai penerbangan) tidak membebaskan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal terhadap pemberian kompensasi kepada calon penumpang dalam bentuk:

1. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan.
2. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang.
3. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas

akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.

4. Apabila terjadi pembatalan penerbangan maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.
5. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan.

Mekanisme pemberian ganti kerugian karena keterlambatan jadwal penerbangan lebih dari 4 (empat jam) diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 10 dengan rincian sebagai berikut: Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf A (flight delayed) ditetapkan sebagai berikut:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (re-routing), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara.

- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal Lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (up grading class) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Maskapai penerbangan dapat bebas dari tanggung jawab kompensasi atau ganti kerugian karena keterlambatan jadwal penerbangan dan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 13 dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pengangkut (maskapai penerbangan) dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf a (flight delayed) yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
- b. Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (a) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- c. Teknis operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (a) antara lain:
  - a) Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
  - b) Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalkan 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).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kerugian yang di timbulkan akibat keterlambatan penebangan. Sebagai pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang di derita karena keterlambatan penumpang pada angkutan udara kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut disebabkan faktor cuaca dan teknis operasional. Bentuk kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut dapat berupa pengembalian uang baik sebagian maupun sepenuhnya, pengalihan penerbangan dengan biaya yang di jamin sampai dengan memberikan konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan ke tujuan yang di perjanjikan.
2. Proses penyelesaian klaim pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan dapat dilihat dari berapa lama perubahan tersebut dan apa alasan penyebabnya. penumpang bisa pengajuan langsung ke Bandara atau sales office terdekat atau mengisi E-form di web airasia.com. Untuk Berapa lama prosesnya tergantung jenis apa yang diminta, misalnya untuk proses refund memerlukan waktu 30 hari kerja.
3. Beralihnya tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Airasia dimulai sebelum masa penerbangan (pre-flight service) yaitu pada saat pembelian tiket dan sebelum chcek-in di Banadra. pada saat penerbangan (in-flight service) yaitu pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan

dengan selamat, dan berakhir setelah penerbangan (post-in flight service), yaitu pada saat penumpang mengambil kembali barang bawaannya di terminal kedatangan bandar udara yang dituju.

4. Didapatkan pada penelitian ini pelayanan Airasia terhadap penumpang yang mengalami perubahan atau pembatalan jadwal secara keseluruhan adalah cukup puas, akan tetapi untuk proses pengembalian adan masih diilang kurang baik, hal ini dikarenakan SLA waktu tidak sesuai dengan yang dijanjikan maskapai. masih ada penumpang yang belum menerima dana refundnya selama 5 bulan. Persepsi pembatalan/perubahan jadwal berpengaruh secara negatif pada kepuasan penumpang. Perusahaan pengangkutan udara seharusnya lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen, agar mengurangi kerugian terhadap Maskapai dan meminimalisir adanya gesekan atau sengketa antara kedua belah pihak yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan.

## SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat ditarik beberapa saran untuk Maskapai dan penumpang pengguna jasa angkutan udara yakni:

1. Kepada maskapai penerbangan di Indonesia agar lebih memperhatikan dan mengutamakan keselamatan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan penerbangan serta melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sebagai penyelenggara apabila terjadi hal-hal yang menjadi tanggung jawabnya seperti mengalami keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan yang disebabkan kesalahan pihak maskapai yang sudah diatur di dalam Peraturan Menteri

Perhubungan nomor 77 Tahun 2011. Selain itu, perusahaan pengangkutan udara seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen. agar mengurangi kerugian yang akan di terima oleh perusahaan pengangkutan udara. dan memberikan kepuasan secara penuh terhadap konsumen jasa pengangkutan udara dan meminimalisir adanya gesekan atau sengketa antara kedua belah pihak yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan.

2. Kepada para penumpang pengguna jasa angkutan penerbangan agar lebih berhati-hati dan lebih bijak dalam memilih model transportasi yang akan digunakan dan tidak mudah terpengaruh dengan tawaran biaya murah yang ditawarkan oleh jasa transportasi dalam memberikan layanan ke tmpat tujuan yang akan dituju. Penumpang hendaknya mengerti dan paham atas peraturan pengangkutan udara dan cara pengajuan ganti rugi atas perubahan jadwal penerbangan terhadap maskapai.
3. Melihat hasil dari penelitian yang telah dilakukan, untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang tanggung jawab maskapai dan pelayanannya tentang perubahan jadwal sebaiknya meneliti tentang dampak untuk bidang lain, seperti dampak terhadap pendapatan Bandara atau pendapat dari penjualan tiket,dampak terhadap keputusan pemilihan produk konsumen.Penelitian ini akan lebih baik diteliti dengan menggunakan metode kuantitatif karena akan lebih jelas terlihat dampaknya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Aini, Rofifah Nur, Dan Pangestuti, Edriana, 2019, Upaya Maskapai Penerbangan Dalam Meningkatkan Kinerja On Time

Performance(OTP). Vol.72, No.1, Hal:1-10.

Airsia indonesia, Status penerbangan AirAsia dari dan menuju Bali sehubungan dengan erupsi Gunung Agung 24 Mei 2019. [www.google.com/amp/s/newsroom.airasia.com/news/2019/5/25/status-penerbangan-airasia-dari-dan-menuju-bali-dan-surabaya-sehubungan-dengan-erupsi-gunung-agung-24-mei-2019%3fformat=amp](http://www.google.com/amp/s/newsroom.airasia.com/news/2019/5/25/status-penerbangan-airasia-dari-dan-menuju-bali-dan-surabaya-sehubungan-dengan-erupsi-gunung-agung-24-mei-2019%3fformat=amp) (diakses tanggal 24 Mei 2019).

Damayanthi, Ni Wayan, Melda Ika Dan I, wayan, Parsa. 2018, Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan. Dempasar:Universitas Udayana.

Dean pahrevi, Akhir 2019 AirAsia akan Hentikan Layanan Call Center. [www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2019/08/27/191007526/akhir-2019-airasia-akan-hentikan-layanan-call-center](http://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2019/08/27/191007526/akhir-2019-airasia-akan-hentikan-layanan-call-center) (diakses tanggal 27 Agustus 2019)

Fatchiyah, Laila Dan Ervina Ahyudanari, 2017, Analisis Dampak Delay yang Terjadi Pada Runway, Apron Dan Ruang Udara Terhadap Operasional Pesawat. Vol.32, No.2, Hal:40-46.

Fitria Sari, ariesta Syahra Dan Supriono, 2018, Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara). Vol.60, No.2, Hal:169-178.

Parsetiorini, Okkytania E, 2017, Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Pada Waktu Tunggu Delay Pesawat Terbang. Vol.11, No.1, Hal:62-82.

Prasetya, Wendy, 2019, Kewajiban Maskapai Perusahaan Penerbangan Memberika Kompensasi Atas Keterlambatan Penerbangan Dalam Persepektif Undang-Undang Perlindungan



- Konsumen. Vol2,No.4,  
Hal:140-150.
- Qathrianda, Asmarsha, 2019,  
Kompensai Sebagai Bentuk  
Tanggung Jawab Pihak  
Maskapai Penerbangan Dalam  
Keterlambatan Jadwal  
Penerbangan Komersial Di  
Indonesia. Vol.7,No.1,  
Hal:124-129.
- Ravitaningsun, Anggit Sadewa, 2018,  
Analisa Kualitas Pelayanan  
Maskapai Penerbangan Lion air  
di Yogyakarta.  
Yogyakarta:Penerbit Universitas  
Islam Indonesia.
- Setia Agafta, Muhammad, Pradika  
Dan adianto, 2017,  
Tanggung Jawab Maskapai  
Penerbangan Terhadap  
Keterlambatan Penerbangan.  
Surabaya:Penerbit Univesitas 17  
Agustus.
- Sidik, Hasan, 2016, Tanggung  
Jawab Pengangkut Udara Atas  
Keterlambata. Vol.1,No.1,  
Hal:62-75.
- Tribunnews, ketika pesawat delay inilah  
hak dan kompensasi yang bisa  
didapatkan penumpang.  
[https://www.google.com/amp/s/  
m.tribunnews.com/amp/travel/2  
019/03/13/ketika-pesawat-delay-  
inilah-hak-dan-kompensasi-  
yang-bisa-didapatkan-  
penumpang](https://www.google.com/amp/s/m.tribunnews.com/amp/travel/2019/03/13/ketika-pesawat-delay-inilah-hak-dan-kompensasi-yang-bisa-didapatkan-penumpang) (diakses tanggal 13  
Maret 2019).
- Vlado, Mengurus Refund Air Asia.  
[http://adikristanto.net/mengurus-  
refund-air-asia/](http://adikristanto.net/mengurus-refund-air-asia/) diakses  
tanggal 31 Juli 2015).
- Widjaja, Ezra Laurentia, 2016,  
Analisa Pengaruh Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan  
Penumpang Maskapai  
Penerbangan Batik  
Air.Surabaya: Penerbit  
Universitas Kristen Petra.