

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang diuraikan diatas, maka penulis simpulkan:

1. Faktor yang menjadi keterlambatan penerbangan Lion Air yaitu: Faktor operasional reason, kondisi dari performance crew pesawat, kondisi performance staf ground handling yang menghendel seluruh kegiatan operasioanal didarat terhadap pelayanan jasa transportasi. Faktor yang sering menyebabkan keterlambatan penerbangan Lion Air yaitu: Faktor operasional pesawat, contoh: Faktor petugas ground support system yaitu teknisi pesawat dalam memeriksa pesawat demi keselamatan penumpang, faktor force majeure merupakan suatu bencana alam yang tidak dapat dihelakkan dan diperhitungkan sebelumnya faktor eksternal ini terjadi diluar kekuasaan manusia, contoh: kondisi cuaca buruk, banjir, gempa bumi, bencana asap, dan faktor alam lainnya.
2. Upaya penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau untuk mendapatkan haknya yaitu, hanya menerima apa yang diberikan pihak maskapai Lion Air, menunggu waktu keberangkatan dan terus menanyakan kepada staf yang bekerja mengenai keterlambatan penerbangan dan jadwal keberangkatan. Penumpang tidak mengetahui apa saja hak yang seharusnya ia dapat apabila terjadi keterlambatan penerbangan dan penumpang tidak mengetahui apa saja kompensasi yang harus ia dapat, sedangkan hak

penumpang tersebut dilindungi dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Apabila pihak pengangkut tidak mampu melakukan kewajibannya dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke badan peradilan. Upaya hukum yang dilakukan jika konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti atau klaim kepada perusahaan penerbangan, penyelesaian gugatan atau sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan

3. Bentuk tanggung jawab maskapai Lion Air terhadap keterlambatan penerbangan yaitu memberikan kompensasi mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 namun maskapai Lion Air belum memberikan tanggung jawab penuh kepada penumpang dan pihak maskapai Lion Air tidak memberikan informasi yang jelas mengenai kendala-kendala terhadap keterlambatan penerbangan dan kapan waktu keberangkatan penumpang.

B. Saran

1. Seharusnya pihak maskapai Lion Air mengatur dengan baik bidang manajemennya sehingga tidak ada lagi kesalah-kesalahan dan tidak lagi sering mengalami keterlambatan pesawat, dan pihak maskapai penerbangan seharusnya meningkatkan profesionalisme kinerja dalam hal penanganan penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan agar hak-hak penumpang dapat terpenuhi.

2. Seharusnya adanya perhatian dari pemerintah khususnya Direktorat Jendral Perhubungan Udara sebagai pembina yang mengatur, mengendalikan dan mengawasi pengangkutan udara terhadap maskapai penerbangan yang memberikan pelayanan buruk kepada penumpang pesawat dengan memberikan sanksi tegas terhadap maskapai penerbangan jika tidak bertanggung jawab kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan, dan penumpang hendaknya mengetahui dan paham atas pengaturan penerbangan komersial agar mempermudah penumpang dalam menuntut kerugian.

