

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan antara lain:

1. Keterlambatan penerbangan maskapai Sriwijaya Air dengan nomor penerbangan SJ-581 rute Makassar (UPG) – Jakarta (CGK) pada tanggal 14 Februari 2025 disebabkan oleh tidak tersedianya pesawat udara yang dapat berangkat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga dapat dikategorikan sebagai keterlambatan penerbangan yang berasal dari faktor manajemen *airline*. Oleh karena itu maskapai Sriwijaya Air wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang akibat keterlambatan penerbangan tersebut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (1) Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.
2. Tanggung jawab maskapai Sriwijaya Air dengan nomor penerbangan SJ-581 kepada penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara internasional Sultan Hasanuddin tidak dilakukan secara penuh berdasarkan ketentuan Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Pihak maskapai Sriwijaya Air tidak memberikan kompensasi untuk keterlambatan pada kategori 1 berupa minuman ringan dan kategori 4 berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*). Selanjutnya pihak maskapai Sriwijaya Air tidak sama sekali memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai

alasan keterlambatan penerbangan. Kemudian pihak maskapai Sriwijaya Air hanya memberikan akomodasi hotel kepada 21 penumpang dari total 90 penumpang, kondisi ini terjadi akibat keterbatasan ketersediaan kamar di Hotel Aston dengan demikian besaran kompensasi yang diberikan oleh pihak maskapai Sriwijaya Air mengalami perbedaan dalam hal penyediaan akomodasi hotel.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada PT. Sriwijaya Air melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap manajemen operasionalnya, khususnya dalam aspek kesiapan pesawat udara. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap pesawat yang akan dioperasikan dalam layanan penerbangan, siap untuk beroperasi sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Diharapkan kepada PT. Sriwijaya Air untuk mematuhi secara penuh ketentuan Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Peraturan tersebut secara tegas mengatur bahwa badan usaha angkutan udara berkewajiban memberikan informasi yang benar terkait keterlambatan penerbangan, serta menyediakan kompensasi ganti rugi sesuai kategori keterlambatan. Selain itu, diperlukan adanya penguatan regulasi melalui penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap maskapai yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana telah diatur dalam peraturan tersebut. Penerapan sanksi yang efektif diharapkan mampu mendorong tingkat kepatuhan maskapai dan menimbulkan efek

jera (*deterrence effect*) yang berimplikasi kepada peningkatan kualitas layanan jasa angkutan udara.

