

# PELAYANAN PENUMPANG UNTUK MENARIK WISATAWAN ASING (WISMAN) DI INDONESIA

Oleh :

**Martono K.**

Dosen Tetap Universitas Tarumanagara dan  
Dosen Tidak Tetap Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.  
Email : martono@fh.untar.ac.id

## **Abstrak :**

Artikel ini dimaksudkan untuk menjelaskan pelayanan penumpang untuk menarik wisatawan asing (wisman) ke Indonesia. Hal ini terdiri dari pendahuluan; dasar hukum seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, keputusan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015, pelayanan sebelum penerbangan termasuk informasi sebelum penerbangan, lapor keberangkatan, dan proses embarkasi; pelayanan selama penerbangan termasuk penyediaan fasilitas dan pelayanan hidangan yang diselenggarakan oleh Garuda Indonesia dan Air Asia; pelayanan setelah penerbangan termasuk informasi fasilitas dan pelayanan, pencarian barang yang hilang.

## **Abstract:**

*This article purported to describe the passengers' services for foreign tourists to attract to Indonesia. It is consist of introduction; the legal ground such as Civil Aviation Act Number 1 Year 2009, the Ministerial Decree Number 185 Year 2015, pre-flight services including pre-flight information, check-in process, embarkation; in flight services including facilities provision, in flight meals services provided by Garuda Indonesia and Air Asia; post flight services including facilities and services information, lost and found services managements.*

## **I. PENDAHULUAN**



Dalam rapat terbatas pembahasan penggabungan Badan Usaha Milik Negara

(BUMN) sektor aviasi dan pariwisata di Istana Merdeka tanggal 6 Agustus 2020, Presiden Jokowi memastikan akan memberi perhatian khusus terhadap sektor penerbangan dan pariwisata untuk menggenjot pertumbuhan ekonomi kuartal III, karena pertumbuhan ekonomi kuartal II minus 5.32%. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa wisata asing (wisman) dalam kuartal II-2020 yang datang ke Indonesia hanya 482 ribu orang.

Angka tersebut turun 81% dibandingkan kuartal sebelumnya dan turun 87% dibandingkan periode yang sama tahun 2019.<sup>1</sup> Perhatian khusus tersebut difokuskan pada bandar udara internasional yang berpotensi sebagai *hub* atau *super hub* rute internasional masing-masing *Sukarno-Hatta International Airport (SHIA)* di Tangerang, *Bali Ngurah Rai International Airport (BNRIA)* di Denpasar, Juanda di Surabaya, Kulonprogo di Yogyakarta,<sup>2</sup> Kualanam di Medan,<sup>3</sup> Hasanuddin di Makassar, Balikpapan dan Samratulangi di Manado. Pengelolaan ke-8 bandar udara internasional tersebut harus secara integrasi dan terkonsolidasi dari hulu sampai hilir dimulai dari perusahaan penerbangan, bandar udara, hotel, operator perjalanan, destinasi wisata untuk mendukung industri pariwisata beserta turunannya,<sup>4</sup> namun dalam tulisan ini hanya menjelaskan pelayanan oleh perusahaan sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in flight*), setelah penerbangan (*post flight*) dan pelayanan penumpang kebutuhan khusus (*passengers with disabilities-PWD*) untuk menarik wisatawan asing (wisman) ke Indonesia sebagai berikut.

<sup>1</sup> Danang Sugianto –detikFinance., Jokowi Mau Gabungkan BUMN Penerbangan dan Pariwisata  
<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5122268/jokowi-mau-gabungkan-bumn-penerbangan-dan-pariwisata>. Di akses tgl 8 Agustus 2020\*\*)

<sup>2</sup> Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 97 Tahun 2019 tentang Penetapan Bandar Udara Baru Di Kabupaten KulonProgo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sebagai Bandar Udara Internasional.

<sup>3</sup><https://rmco.id/baca-berita/ekonomi-bisnis/43278/dibanding-negaranegara-lain-jokowi-bandara-internasional-terlalu-banyak>

<sup>4</sup>.Danang Sugianto, *supra* note 1.

## 1. Dasar Hukum Pelayanan

Pelayanan penumpang pesawat udara telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009,<sup>5</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015.<sup>6</sup> Konvensi Warsawa 1929,<sup>7</sup> dan Konvensi Montreal 1999.<sup>8</sup> Pelayanan tersebut harus memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan,<sup>9</sup> yang juga berlaku untuk anak-anak, orang tua, orang sakit, wanita hamil, penumpang dengan kebutuhan khusus (*passengers with disabilities-PWD*).<sup>10</sup> Perusahaan penerbangan boleh memilih pelayanan penuh, sedang atau sederhana, tetapi karena untuk penerbangan internasional, maka pelayanan tersebut harus pelayanan penuh (*fully*

<sup>5</sup>. Undang-Undang tentang *Penerbangan* (UURI No.1 Tahun 2009) Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

<sup>6</sup>. Peraturan Menteri Perhubungan *tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*, PM 185 Tahun 2015, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823 tanggal 4 Desember 2015.

<sup>7</sup>. *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air*, signed at Warsaw on 12 October 1929, lihat Dempsey P.S., *Annals of Air and Space Law*, (2005) Vol. XXX-Part I. Toronto: The Carswell Company, Ltd, 327-353.

<sup>8</sup>. *Convention for the Unification of Certain Rules Relating for International Carriage by Air*, signed at Montreal on 28 May 1999, lihat Dempsey P.S., *Annals of Air and Space Law*, (2005) Vol. XXX-Part I. Toronto: The Carswell Company, Ltd, hal, 451-473.

<sup>9</sup>. Pasal 44 huruf (a) “*The aims and objectives of the Organization are to develop the principles and technique of international air navigation and to foster the planning and development of international air transport so as to insure the safe and orderly growth of international civil aviation throughout the world*, untuk teks lihat Dempsey P.S., *Annals of Air and Space Law*, (2005) Vol. XXX-Part I. Toronto : The Carswell Company, Ltd, 32.

<sup>10</sup> Pasal 134 UURI No.1 Tahun 2009

services) sehingga perusahaan penerbangan wajib memberi makanan pokok, makanan ringan, minuman, fasilitas ruang tunggu eksekutif bagi kelas utama dan kelas bisnis. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 mengatur pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in flight*) dan sesudah penerbangan (*post flight*) berlangsung dan penumpang dengan kebutuhan khusus (*PWD*) sebagai berikut.

## 2. Sebelum Penerbangan (*pre-flight*)

### a. Informasi Sebelum Penerbangan

Sebelum penerbangan perusahaan penerbangan memberi informasi mengenai rute, jadwal, tarif tiap-tiap rute penerbangan, pembelian tiket meliputi pembayaran, tempat pembelian, syarat-syarat yang ditetapkan oleh masing-masing perusahaan penerbangan,<sup>11</sup> penerbitan tiket penumpang dan bagasi tercatat. Penerbitan tiket konvensional harus jelas, mudah dimengerti, memuat informasi tentang nomor; tempat dan tanggal penerbitan; nama perusahaan penerbangan; nama penumpang; kode pembukuan; tempat dan tanggal keberangkatan di bandar udara; tempat dan tanggal kedatangan di bandar udara tujuan; tempat pendaratan antara bilamana ada; harga tiket penumpang; alamat layanan pengaduan pelanggaran berupa telepon dan/atau email dan/atau website dll, syarat-syarat pengangkutan yang memuat batas waktu lapor keberangkatan; pernyataan bahwa pengangkutan berlaku Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. Tidak adanya atau rusaknya atau hilangnya tiket bukan berarti angkutan udara tidak sah, tetapi apabila perusahaan penerbangan menerima penumpang tanpa tiket, perusahaan

<sup>11</sup>.Pasal 12 PM 185 Tahun 2015.

penerbangan tidak berhak membatasi tanggung jawab hukum yang diatur dalam UURI No.1 Tahun 2009 artinya perusahaan penerbangan bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*).

Apabila penerbangan tersebut berlaku Konvensi Warsawa 1929,<sup>12</sup> maka tiket penumpang harus memuat tempat dan tanggal penerbitan; tempat keberangkatan dan tempat tujuan; tempat pendaratan antara (*intermediate landing*) yang disetujui, nama dan alamat pengangkut; pernyataan bahwa pengangkutan berlaku konvensi Warsawa 1929. Tidak adanya atau rusaknya atau hilangnya tiket tidak berarti pengangkutan tidak sah, tetapi bilamana perusahaan penerbangan menerima penumpang tanpa tiket, maka perusahaan penerbangan tidak berhak membatasi tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929,<sup>13</sup> sedangkan bilamana berlaku Konvensi Montreal 1999, tiket penumpang harus berisi suatu indikasi tempat keberangkatan dan tujuan; apabila tempat keberangkatan dan tujuan dalam satu wilayah, harus ada satu atau lebih tempat pendaratan antara (*intermediate landing*) yang berada di negara lain. Bilamana sarana lain yang mengindikasikan tempat keberangkatan dan tujuan, penumpang harus diberi tahu secara tertulis dan pernyataan berlakunya Konvensi Montreal 1999, namun demikian bilamana tidak ada indikasi tempat keberangkatan, tujuan atau adanya pemberitahuan secara tertulis kepada penumpang bukan berarti pengangkutan tidak sah dan perusahaan penerbangan

<sup>12</sup>. Apabila penerbangan internasional tersebut ke negara yang meratifikasi Konvensi Warsawa 1929 akan berlaku Konvensi Warsawa 1929, sedangkan bilamana penerbangan internasional tersebut dari atau ke negara yang meratifikasi Konvensi Montreal 1999, maka akan berlaku Konvensi Montreal 1999.

<sup>13</sup> Pasal 3 Konvensi Warsawa 1929

tidak berhak membatasi tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Montreal 1999,<sup>14</sup> artinya perusahaan penerbangan bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*).

Sebelum penerbangan, perusahaan penerbangan juga harus memberi informasi mengenai perubahan jadwal penerbangan, kelas penerbangan, tarif sub-kelas ekonomi dan koreksi nama. Perubahan jadwal penerbangan kelas ekonomi, penumpang harus membayar biaya perubahan, perubahan kelas penumpang dapat dikenakan tarif-sub kelas, sedangkan kelas penerbangan dan sub-kelas ekonomi diserahkan pada peraturan perusahaan masing-masing. Perubahan nama penumpang hanya diijinkan bilamana sesuai dengan kartu identitas penumpang yang sah dan tidak dikenakan biaya perubahan bilamana tidak lebih dari 3(tiga) huruf.<sup>15</sup>

Informasi lainnya sebelum penerbangan adalah pengembalian uang tiket yang dibatalkan oleh penumpang. Lamanya pengembalian uang tiket tergantung cara pembayaran tunai atau debit atau kredit, sedangkan besarnya jumlah pengembalian uang pembelian tiket tergantung lamanya pemberi tauhan pembatalan tiket sebelum keberangkatan, semakin lama waktu pemberi tauhan pembatalan sebelum keberangkatan, semakin besar jumlah pengembalian uang tiket yang dihitung berdasarkan harga dasar tiket. Dalam keadaan kahar (*force majeure*) penumpang berhak memperoleh pengembalian harga tiket setelah dipotong biaya administrasi 20% dari harga tiket dasar. Setiap penumpang pesawat udara yang memasuki bandar udara wajib membayar biaya pelayanan penumpang pesawat udara (PSC). Bagi penumpang

yang belum menikmati jasa kebandarudaraan berhak menerima uang pengembalian, sedangkan biaya pelayanan penumpang yang sudah menikmati jasa kebandarudaraan disetorkan kepada pengelola bandar udara.

#### b. Laporan Keberangkatan (*Check-in*)

Perusahaan penerbangan menyediakan petugas lapor ramah, terampil, cekatan, sopan, memberi prioritas kepada calon penumpang yang telah mengantri, paling lambat sudah siap 2 (dua) jam sebelum pesawat udara tinggal landas, batas waktu tutup lapor keberangkatan 30 menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat udara wajib menyerahkan manifest penumpang kepada operator bandar udara setelah tutup meja lapor (*check-in counter*).<sup>16</sup> Di samping itu, perusahaan penerbangan harus menyediakan petugas lapor keberangkatan (*check-in officer*) yang bertanggung jawab untuk melayani pembukuan penumpang, bagasi, menjelaskan jam keberangkatan, perubahan penerbangan, memeriksa kesesuaian tiket penumpang dengan kartu tanda penduduk (KTP) atau surat ijin mengemudi (SIM) atau paspor yang masih berlaku, mengatur tempat duduk, menimbang bagasi penumpang, memeriksa bilamana ada kelebihan berat, mencetak label bagasi, menempelkannya pada bagasi, menerbitkan kartu naik pesawat udara (*boarding pass*), menanyakan kepada penumpang apakah membawa benda-benda tajam atau barang-barang berbahaya lainnya, mengarahkan penumpang menuju pintu keberangkatan.<sup>17</sup>

<sup>14</sup> Article 3 of Montreal Convention of 1999.

<sup>15</sup> Pasal 9 PM 185 Tahun 2015.

<sup>16</sup> Pasal 18 PM 185 Tahun 2015

<sup>17</sup> <https://www.inputyouth.co.uk/jobguides/job-passengercheckinofficer.html> Diakses tanggal 10 Agustus 2020

Disamping itu petugas lapor memberikan pas masuk naik pesawat udara (*boarding pass*) yang berisi keterangan nama penumpang, nama perusahaan penerbangan, rute penerbangan, nomor penerbangan, tanggal dan jam keberangkatan, nomor tempat duduk, pintu masuk dari ruang tunggu ke dalam pesawat udara, waktu masuk ke dalam pesawat udara,<sup>18</sup> sedangkan bagasi, harus memuat informasi mengenai berat bagasi, biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi, jenis barang yang boleh diangkut, penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi, dan informasi tanda pengenal bagasi.

Apabila berlaku Konvensi Warsawa 1929,<sup>19</sup> bagasi harus memuat tempat dan tanggal penerbitan, tempat keberangkatan dan tujuan, nama dan alamat perusahaan, nomor tiket penumpang, suatu pernyataan bahwa dalam pengangkutan berlaku Konvensi Warsawa 1929, nomor dan berat setiap paket, pernyataan harga barang yang di dalamnya, suatu pernyataan bahwa bagasi akan diserahkan kepada pembawa tiket bagasi di tempat tujuan. Tidak adanya atau rusaknya atau hilangnya tiket bagasi tidak mengurangi sahnya pengangkutan, tetapi bilamana perusahaan menerima bagasi tanpa tiket bagasi, maka perusahaan penerbangan tidak berhak membatasi tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929,<sup>20</sup> sedangkan apabila berlaku Konvensi Montreal 1999, tiket bagasi harus memuat informasi suatu indikasi tempat keberangkatan dan tujuan, apabila indikasi tempat keberangkatan dan tujuan tersebut berada dalam satu wilayah, harus ada satu atau lebih indikasi pendaratan antara (*intermediate landing*) di negara lain. Indikasi tempat keberangkatan

dan tujuan tersebut dapat diganti dengan pemberi tahuannya asal penumpang diberi tahu secara tertulis. Tanpa adanya, rusaknya atau tidak adanya pemberi tahuannya secara tertulis kepada penumpang, bukan berarti pengangkutan tidak sah, namun demikian bilamana perusahaan penerbangan menerima bagasi tanpa indikasi tempat keberangkatan atau tanpa pemberi tahuannya kepada penumpang, maka perusahaan penerbangan tidak berhak membatasi tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Montreal 1999.<sup>21</sup>

Berat bagasi maksimal 32 (tiga puluh) kg dalam 1 (satu) koli dan biaya tambahan apabila melebihi berat maksimal bagasi, sedangkan tanda pengenal bagasi harus dibuat secara jelas, mudah dibaca, tidak mudah sobek atau lepas serta memiliki identitas bagasi. Penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi dilakukan oleh petugas lapor. Informasi tanda pengenal bagasi memuat keterangan nomor tanda pengenal bagasi, nama atau logo perusahaan penerbangan, tanggal penerbangan, nomor penerbangan, kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan dan berat bagasi. Perusahaan penerbangan wajib menyediakan maksimal 20 kg bagasi tanpa biaya tambahan.<sup>22</sup>

Bagasi kabin berupa 1 (satu) koli dengan berat 7 (tujuh) kg dengan ukuran paling besar 58 x 46 x 23 cm yang disesuaikan dengan rak di atas tempat duduk dan satu tas barang untuk keperluan pribadi selama dalam penerbangan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan. Informasi mengenai ukuran dan berat bagasi kabin tersebut di atas disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di meja lapor atau timbangan bagasi atau *banner*

<sup>18</sup> Pasal 18 PM 185 Tahun 2015.

<sup>19</sup> Apabila penerbangan *supra* note 12.

<sup>20</sup> Pasal 4 Konvensi Warsawa 1929

<sup>21</sup> Pasal 3 Konvensi Montreal 1999

<sup>22</sup> Pasal 22 PM 185 Tahun 2015

tegak,<sup>23</sup> sedangkan batas waktu lamanya lapor paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang, namun demikian dalam hal penumpang membutuhkan pelayanan lebih lama, petugas meja lapor mengarahkan penumpang tersebut kepada petugas pelayanan pelanggan.

### c. Embarkasi

Pelayanan *pre-flight* selain informasi dan lapor keberangkatan adalah embarkasi. Perusahaan penerbang menyediakan petugas yang bertanggung jawab untuk embarkasi (*embarkation officer*) yang bertugas memberi tahu penundaan atau keterlambatan atau pembatalan penerbangan atau penggantian penerbangan, memeriksa kesesuaian nama penumpang dengan identitas diri yang sah dan masih berlaku di pintu keberangkatan, mengarahkan penumpang ke pesawat udara. Petugas keberangkatan siap satu jam sebelum tinggal landas. Batas waktu penumpang naik pesawat udara 10 menit sebelum tinggal landas, bilamana dalam waktu tersebut penumpang belum naik, maka bagasinya harus diturunkan dan nama penumpang dikeluarkan dari manifest, kemudian awak kabin mengumumkan terjadinya keterlambatan penerbangan yang ada di dalam kabin dengan demikian perusahaan penerbangan dibebaskan dari kompensasi keterlambatan penerbangan yang disebabkan pengoperasian.

Perusahaan penerbangan harus menggunakan garbarata sesuai dengan tipe pesawat udara atau menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila *parking* pesawat udara berada di *remote parking area* dan/atau jarak antara gedung terminal keberangkatan dan *parking*

<sup>23</sup>. Pasal 23 PM 185 Tahun 2015.

pesawat udara lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki, kecuali dalam kondisi bandar udara tidak memungkinkan untuk menyediakan fasilitas tersebut. Di dalam ruang tunggu tidak boleh ada benda-benda tajam atau barang yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum.

### 3. Dalam Penerbangan (*In Flight Services*)

Selama penerbangan berlangsung (*in flight*) penumpang memperoleh fasilitas pelayanan kabin, toilet beserta perlengkapannya yang bersih, tempat duduk yang nyaman, suhu udara pada saat penumpang masuk ke kabin 22 derajat Celsius, buku doa, majalah, surat kabar, media hiburan video atau film, kantong plastik mabuk udara (*air sickness*), makanan berat, makanan ringan, minuman.<sup>24</sup> Dewasa ini hidangan mempunyai peran yang sangat penting untuk menarik penumpang agar ikut terbang kembali dalam penerbangan berikutnya terutama untuk pengusaha dan wisatawan asing.<sup>25</sup> Rasa, kesegaran, variasi hidangan, banyaknya pilihan dan penampilan hidangan sangat penting bagi penumpang, terutama penerbangan jarak jauh. Hidangan dapat meningkatkan jumlah penumpang agar mereka terbang pada penerbangan berikutnya, karena itu perusahaan penerbangan tidak boleh mengabaikan masalah hidangan yang ampuh untuk menarik penumpang terbang kembali. Secara historis, masalah hidangan dalam penerbangan dilakukan oleh *Handley Page Transport* suatu perusahaan

<sup>24</sup> Pasal 30 PM 185 Tahun 2015.

<sup>25</sup> Gunardi, Ariawan and Martono K., *Airlines Meals Services: Legal and Environmental Aspect*. WWW.ijbmi.org Vol. 7(6) Ver. II. Jun.2018, PP 46-62.

penerbangan, didirikan pada tahun 1919 yang melayani rute London ke Paris dalam bulan Oktober 1919, penumpang boleh memilih hidangan sandwiches atau buah.<sup>26</sup>



[https://en.wikipedia.org/wiki/Airline\\_meal](https://en.wikipedia.org/wiki/Airline_meal)

Ilustrasi Hidangan  
Khoser Garuda  
Indonesia

Ada berbagai jenis hidangan berdasarkan ajaran agama, budaya, kesehatan. Hidangan berdasarkan agama misalnya hidangan khoser untuk orang Yahudi, vegetarian untuk agama Budha dari India, hidangan halal untuk pemeluk agama Islam, berdasarkan budaya misalnya vegetarian Asia Timur yang dipengaruhi oleh ajaran Budha China dari negara-negara Korea Selatan, Viet Nam, China, Jepang, hidangan berdasarkan kesehatan misalnya diet tidak makan hidangan yang berbau sangat keras misalnya *garlic* atau mengurangi garam (*salty*) atau gula dll, tetapi sebaliknya ada juga beberapa bangsa yang suka makanan Nusantara, misalnya orang Jerman suka sate kambing atau sate ayam, orang Belanda suka nasi goreng, orang Korea Selatan suka makanan bumbu Desa dan minum *Seven-up* bersama kacang goreng,<sup>27</sup> karena itu perusahaan penerbangan yang melayani penerbangan internasional ke Indonesia harus memperhatikan jenis-jenis hidangan tersebut.<sup>28</sup>

<sup>26</sup>. *Ibid.*

<sup>27</sup> Pengalaman pribadi punya tamu Guru Besar dari Jerman, Belanda dan Korea Selatan, sekedar sebagai pertimbangan para airlines.

<sup>28</sup> Gunardi, Ariawan dan Martono K, *supra* note 25

Garuda Indonesia melayani penumpangnya dengan nyaman, kursi yang empuk, hidangan disesuaikan dengan aturan agama mereka, hidangan untuk menjaga kesehatan, diet, makanan untuk anak-anak (*children*) maupun bayi (*infant*).<sup>29</sup> Di samping itu, Garuda Indonesia bersama *Citilink* juga menawarkan berbagai hidangan, tidak hanya hidangan Nusantara seperti Nasi Kapau Bukittinggi, Sate Ayam, Nasi Ulam Jawa, tetapi juga hidangan barat seperti Spaghetti Bolognese dan Garden Salad yang dapat dipesan dengan mudah.<sup>30</sup> Perusahaan penerbangan nasional rute internasional menyediakan hidangan yang dapat dipesan sekaligus dengan pesan tiket pesawat udara melalui website perusahaan penerbangan sebelum keberangkatan.



Satay Combo Air Asia

*Air Asia* perusahaan penerbangan berbayar murah juga menyediakan berbagai hidangan selama penerbangan, paling tidak ada 15 macam hidangan semuanya dijamin halal, tetapi tidak tersedia makanan Kosher, *gluten-free food*, garam rendah atau makanan untuk diet khusus. Sebagian hidangan yang disajikan *Air Asia* adalah nasi lemak Pak Nasser dan *Satay Combo served on Air Asia AK Flights*.<sup>31</sup>

<sup>29</sup>. [https://www.google.com/search?q=INFLIGHT+SERVICE&rlz=1C1AVFB\\_enID747ID747&oq=INFLIGHT+SERVICE](https://www.google.com/search?q=INFLIGHT+SERVICE&rlz=1C1AVFB_enID747ID747&oq=INFLIGHT+SERVICE)

<sup>30</sup>. [https://www.traveloka.com/en-id/flight/additional-services/meal-selection\\*\\*](https://www.traveloka.com/en-id/flight/additional-services/meal-selection**)

<sup>31</sup>. [https://www.google.com/search?q=Air+Asia+Menu&rlz=1C1AVFB\\_enID747ID747&oq=Air+Asia+Menu&aqs=chrome..69i57j0l7.1312j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Air+Asia+Menu&rlz=1C1AVFB_enID747ID747&oq=Air+Asia+Menu&aqs=chrome..69i57j0l7.1312j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Awak pesawat udara ruang kemudi maupun kabin memberi salam kepada penumpang. Awak pesawat udara ruang kemudi menyampaikan informasi penerbangan mengenai cuaca, ketinggian terbang, lama penerbangan, perkiraan waktu pendaratan di bandar udara tujuan, sedangkan awak kabin yang terampil, sopan, ramah, tanggap terhadap kebutuhan penumpang menyampaikan simulasi keselamatan penerbangan, mengatur tempat duduk sesuai dengan kartu masuk pesawat udara dengan bahasa yang komunikatif dan jelas.<sup>32</sup>

#### 4. Sesudah Penerbangan (*Post flight*)

##### a. Pelayanan dan Informasi

Pada saat debarkasi, penumpang memperoleh pelayanan informasi fasilitas gabarata sesuai dengan tipe pesawat udara yang disediakan oleh bandar udara atau kendaraan darat roda empat atau lebih apabila tempat parkir pesawat udara lebih dari 200 meter dari gedung terminal, fasilitas petunjuk menuju gedung terminal dan/atau meja pindah penerbangan (*transfer*) dan ruang singgah (*transit room*), petugas yang ditunjuk oleh perusahaan untuk mengarahkan penumpang yang akan mengambil bagasi mereka. Informasi menuju ke ruang *transit* atau *transfer* dapat berupa *flight information display system (FIDS)* atau papan petunjuk, pemberian kartu *transit* atau cara lain yang memudahkan penumpang untuk meneruskan penerbangan yang dipandu oleh petugas perusahaan penerbangan. Pengambilan bagasi dibantu oleh petugas perusahaan penerbangan yang memeriksa kesesuaian antara bagasi dengan tiket bagasi mereka.

##### b. Penumpang dengan Kebutuhan Khusus

Perusahaan penerbangan memberikan pelayanan bagi penumpang PWD, sebelum, selama dan sesudah penerbangan. Jumlah total PWD, anak-anak tanpa pendamping, bayi hanya diperbolehkan 10% dari jumlah kapasitas pesawat udara untuk menjamin keselamatan, keamanan dan optimalisasi pelayanan. Anak-anak dibawah umur 6 (enam) tahun wajib didampingi oleh orang dewasa yang bertanggung jawab penuh. Perusahaan penerbangan memberi pendamping anak-anak di bawah 6 (enam) tahun sampai 12 (dua belas) tahun sebelum, selama dan sesudah penerbangan termasuk proses *transit* atau *transfer*, membuat berita acara penerimaan dan penyerahan kepada orang tua atau penjemputnya, membuat berita acara setiap titik layanan, kepada anak-anak dan bagasi kabin diberi tanda UM.

Penumpang lanjut usia yang tidak dapat bepergian sendiri, sebelum, selama dan sesudah penerbangan dilayani oleh petugas perusahaan penerbangan termasuk juga *transit* dan *transfer*. Wanita hamil wajib memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter yang menyatakan penumpang dapat melakukan penerbangan, sedangkan penumpang yang memerlukan tandu dan/atau botol *oksygeen* harus mengajukan permohonan dalam kurun waktu 24 (dua puluh empat) jam sebelum keberangkatan yang harus didampingi oleh paremedik disertai surat keterangan dokter. Kebutuhan fasilitas tersebut dikenakan biaya pada penumpang yang bersangkutan. Penumpang PWD dapat membawa kursi roda manual, kereta bagasi, alat bantu pribadi dan anjing penuntun yang ditempatkan sebagai bagasi tercatat tanpa dikenakan biaya tambahan.

<sup>32</sup>.Pasal 32 PM 185 tahun 2015.

### c. Pencarian Barang Hilang

Penemuan barang hilang dapat dilakukan melalui media secara langsung atau surat tertulis atau SMS atau telepon, atau kotak saran atau email atau sarana lainnya. Keluhan kehilangan barang diselesaikan paling lama 14(empat belas) hari kerja sejak diterima keluhan dari penumpang yang dapat diajukan sebelum penumpang meninggalkan ruang terminal kedatangan, sedangkan keluhan selain kehilangan atau kerusakan bagasi hanya dapat diajukan dalam kurun waktu 3X24 jam setelah penerbangan yang ditangani oleh petugas perusahaan penerbangan disetiap bandar udara, keluhan hanya dilayani yang diajukan oleh penumpang dibuktikan dengan jati diri, tiket, kartu berangkat (*boarding pass*) dan/atau *claim tag* dengan mengisi formulir keluhan yang harus memuat jenis keluhan, kronologis kejadian, tuntutan dan tanda tangan penumpang yang mengajukan keluhan.

### REFERENSI

#### Buku

Dempsey P.S., *Annals of Air and Space Law*, (2005) Vol. XXX-Part I. Toronto: The Carswell Company, Ltd, 327-353.

#### Artikel

Gunardi, Ariawan and Martono K., *Airlines Meals Services: Legal and Environmental Aspect*. WWW.ijbmi.org Vol. 7(6) Ver. II. Jun.2018, PP 46-62.

#### Dokumen

*Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air*, signed at Warsaw on 12 October 1929.

ICAO Doc.9740, *Convention for the Unification of Certain Rules Relating for*

*International Carriage by Air*, signed at Montreal on 28 May 1999.

Undang-Undang tentang Penerbangan (UURI No.1 Tahun 2009) Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, PM 185 Tahun 2015, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823 tanggal 4 Desember 2015.

Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 97 Tahun 2019 tentang Penetapan Bandar Udara Baru Di Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sebagai Bandar Udara Internasional

#### Lainnya

Danang Sugianto –detikFinance., Jokowi Mau Gabungkan BUMN Penerbangan dan Pariwisata.<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5122268/jokowi-mau-gabungkan-bumn-penerbangan-dan-pariwisata>. Di akses tgl 8 Agustus 2020.

<https://rmco.id/baca-berita/ekonomi-bisnis/43278/dibanding-negaranegara-lain-jokowi-bandara-internasional-terlalu-banyak>

<https://www.inputyouth.co.uk/jobguides/job-passengercheckinofficer.html> Diakses tanggal 10 Agustus 2020

<https://www.inputyouth.co.uk/jobguides/job-passengercheckinofficer.html> Diakses tanggal 10 Agustus 2020

[https://www.google.com/search?q=INFLIGHT+SERVICE&rlz=1C1AVFB\\_enID747ID747&oq=INFLIGHT+SERVICE](https://www.google.com/search?q=INFLIGHT+SERVICE&rlz=1C1AVFB_enID747ID747&oq=INFLIGHT+SERVICE) Diakses tgl 10 Agustus 2020

<https://www.traveloka.com/en-id/flight/additional-services/meal-selection>. Diakses tanggal 10 Agustus 2020

[https://www.google.com/search?q=Air+Asia+Menu&rlz=1C1AVFB\\_enID747ID747&oq=Air+Asia+Menu&aqs=chrome..69i57j0l7.1312j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Air+Asia+Menu&rlz=1C1AVFB_enID747ID747&oq=Air+Asia+Menu&aqs=chrome..69i57j0l7.1312j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8) Diakses tanggal 10 Agustus 2020