

TAK SEDIAKAN TV DI PESAWAT, KONSUMEN ADUKAN GARUDA DAN BATIK KE OMBUDSMAN

Jum'at, 13 September 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

JAKARTA, kabarbisnis.com: Para pengguna jasa pesawat yang mengatasnamakan Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) melaporkan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi dan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Polana B Pramesti ke Ombudsman RI.

Laporan dilayangkan karena Kemenhub diduga mengizinkan dua maskapai pelayanan penuh (full service) kelas ekonomi, yakni Garuda Indonesia dan Batik Air, tidak memberikan media hiburan selama penerbangan.

Ketua KKI David Tobing mengatakan, laporan tersebut sudah dikirimkan ke Ombudsman pada Selasa (10/9). Laporan itu disusun setelah KKI menerima banyak pengaduan dari masyarakat bahwa tidak ada media hiburan di dalam armada milik Garuda Indonesia dan Batik Air.

"Dalam temuan di lapangan, maskapai full service seperti Garuda dan Batik Air tidak menyediakan media hiburan di sebagai pesawatnya, seperti pesawat jenis Bombardier CRJ-1000, ATR 72-600, Boeing, dan Airbus," katanya dalam keterangan tertulisnya, kemarin.

Menanggapi hal itu, Komisioner Ombudsman RI Alvin Lie mengakui jika pihaknya telah menerima laporan KKI tersebut. Saat ini, pihaknya tengah melakukan verifikasi atas kelengkapan formil dan materiil dari laporan itu.

Jika laporan itu memenuhi syarat, sambung dia, maka Ombudsman akan melakukan pemeriksaan dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait.

"Kemungkinan Senin depan akan diputuskan dalam rapat pleno apakah memenuhi syarat dan dalam ranah kewenangan Ombudsman," katanya kepada CNNIndonesia.com.

David mengatakan, Menhub dan Dirjen Perhubungan Udara diduga lalai karena tidak mengawasi jalannya operasional dua maskapai tersebut. Padahal menurutnya, kedua maskapai wajib menyediakan media hiburan di setiap unit pesawat lantaran hal ini sudah tercantum di dalam aturan.

Ia mengacu pada pasal 30 ayat 1 huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga yang menyebut bahwa standar pelayanan penumpang pesawat dibagi tiga, yakni full service, standar menengah (medium service), dan standar minimum (no frills).

Karena standarnya disebut full service, maka Garuda Indonesia dan Batik Air wajib menyediakan media hiburan. Jika tidak ada hiburan, maka dua maskapai itu tak sepatutnya menjual kursi kelas ekonomi ke masyarakat. Kalau maskapai tetap kukuh melakukan hal tersebut, maka sudah sepatutnya maskapai menurunkan standarnya menjadi kelas medium service.

"Menhub dan Dirjen Perhubungan Udara patut diduga telah melakukan maladministrasi karena telah memberikan izin

mengoperasikan pesawat yang tidak memiliki media hiburan TV," tutur dia.

Untuk itu, KKI menuntut Ombudsman untuk menerbitkan dua rekomendasi. Pertama, Menteri Perhubungan dan Dirjen Perhubungan Udara harus melarang Garuda Indonesia dan Batik Air menjual tiket pesawat yang tempat duduknya tidak dilengkapi media hiburan.

Kedua, Menteri Perhubungan dan Dirjen Perhubungan Udara untuk menurunkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi Garuda Indonesia dan Batik Air menjadi pelayanan medium service atau standar no frills.