

PESAWAT BATAL, PELAYANAN JANGAN IKUT GAGAL

Kamis, 10 September 2026 - Fuad Mushofa

Pesawat tidak selalu bisa terbang sesuai jadwal. Ada cuaca ekstrem. Ada erupsi gunung api. Ada banjir, gempa, kebakaran hutan, hingga berbagai bencana lain yang membuat penerbangan domestik maupun internasional harus dibatalkan. Dalam kondisi seperti itu, keselamatan penumpang tentu harus menjadi prioritas utama.

Tidak ada yang bisa memaksa pesawat mengudara ketika kondisi penerbangan tidak aman. Persoalannya kemudian bukan lagi mengapa penerbangan dibatalkan. Persoalan yang lebih penting adalah: ketika penerbangan dibatalkan karena bencana, siapa yang menanggung dampaknya terhadap penumpang?

Pertanyaan ini tidak sederhana. Sebab di balik satu tiket pesawat terdapat banyak rencana. Ada orang yang hendak bekerja, menghadiri rapat, menjalankan bisnis, menghadiri pernikahan, berobat, berlibur bersama keluarga, atau mengejar penerbangan lanjutan.

Ketika pesawat batal terbang, yang hilang bukan sekadar satu jadwal penerbangan. Ada waktu, uang, kesempatan, bahkan kepastian yang ikut hilang. Di sinilah kita perlu melihat persoalan pembatalan penerbangan dari perspektif yang lebih luas, yaitu pelayanan publik.

Dalam istilah hukum, kita mengenal istilah *force majeure* atau keadaan kahar/memaksa. Bencana dan kondisi tertentu di luar kendali penyelenggara dapat menjadi alasan yang membebaskan pihak tertentu dari kewajiban atau tanggung jawab tertentu.

Maskapai tentu tidak menciptakan gunung meletus. Tidak mengendalikan cuaca ekstrem. Tidak pula dapat menghentikan banjir atau gempa bumi. Karena itu, tidak adil apabila seluruh risiko akibat bencana otomatis dibebankan kepada penyelenggara.

Force majeure bukan cek kosong untuk menghapus seluruh tanggung jawab pelayanan. Bencana mungkin berada di luar kendali maskapai. Tetapi bagaimana penumpang mendapatkan informasi, bagaimana pengaduan ditangani, bagaimana proses ganti kerugian diproses, bagaimana penerbangan pengganti disediakan, dan bagaimana penumpang yang terlantar dibantu, semuanya masih berada dalam wilayah tanggung jawab pelayanan.

Di sinilah negara perlu hadir. Jangan sampai masyarakat yang sudah menjadi korban keadaan kahar justru menjadi korban kedua akibat buruknya pelayanan.

Penumpang tidak boleh dipingpong. Dalam situasi normal, satu masalah pelayanan mungkin masih dapat diselesaikan dengan mekanisme pengaduan biasa.

Tetapi ketika terjadi pembatalan penerbangan secara massal akibat bencana, pendekatan biasa tidak lagi cukup. Bayangkan ratusan bahkan ribuan penumpang menghadapi persoalan yang sama dalam waktu bersamaan.

Ada yang ingin refund. Ada yang membutuhkan penerbangan pengganti. Ada yang kehilangan hotel. Ada yang tertinggal

penerbangan lanjutan. Ada yang harus segera pulang karena alasan keluarga. Ada pula kelompok rentan seperti lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas yang membutuhkan penanganan khusus.

Dalam kondisi seperti ini, jangan sampai penumpang harus berkeliling mencari siapa yang bertanggung jawab.

Maskapai mengatakan hubungi bandara. Bandara mengatakan hubungi maskapai. Penumpang kemudian diarahkan ke kanal pengaduan lain. Akhirnya, masyarakat kehabisan energi hanya untuk mencari kepastian.

Ini yang harus kita cegah. Saya melihat perlu segera dibangun skema pengelolaan pengaduan transportasi yang terintegrasi, khususnya ketika terjadi kondisi darurat yang menyebabkan pembatalan penerbangan secara luas.

Pengaduan harus terintegrasi menjadi pusat penyelesaian masalah, yang terdiri dari berbagai pihak stakeholder yang bertanggung jawab berdasarkan kewenangannya masing-masing, bukan sekadar tempat menampung keluhan. Data penumpang terdampak harus dapat diketahui. Jenis masalahnya harus dipetakan.

Penyelesaian harus dapat dipantau. Dan yang paling penting, masyarakat harus mengetahui dengan jelas siapa yang bertanggung jawab menyelesaikan persoalannya.

Ada persoalan lain yang juga perlu kita pikirkan: kompensasi atau pemulihan langsung. Dalam kondisi tertentu, masyarakat membutuhkan solusi saat itu juga.

Seorang penumpang yang terlantar di bandara tidak bisa selalu diminta menunggu proses administrasi sehari-hari ketika ia membutuhkan makanan, transportasi, tempat beristirahat atau kepastian penerbangan berikutnya.

Karena itu, dalam situasi insidental dan luar biasa, perlu dipikirkan mekanisme service recovery on the spot. Tidak selalu harus berbentuk uang.

Bisa berupa makanan, transportasi, akomodasi sementara, penerbangan pengganti, kemudahan refund, fasilitas komunikasi atau bentuk bantuan lain yang benar-benar dibutuhkan.

Kuncinya adalah proporsionalitas. Kita tidak sedang mengatakan bahwa setiap pembatalan karena bencana harus otomatis menghasilkan uang pengganti dalam jumlah tertentu.

Yang kita dorong adalah prinsip bahwa pengguna layanan yang terdampak harus mendapatkan pemulihan yang layak dan cepat sesuai kondisi yang mereka alami.

Sebab dalam pelayanan publik, keadilan tidak selalu berarti semua orang menerima hal yang sama. Keadilan bisa berarti setiap orang mendapatkan bantuan sesuai dengan tingkat kerugian kebutuhan dan haknya sebagai pengguna.

pelayanan.

Mengapa korban tidak dilibatkan? Ada satu hal yang menurut saya jauh lebih penting dan sering luput dalam penyusunan kebijakan: yaitu Partisipasi Masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Selama ini, skema pelayanan dan kompensasi sering dibicarakan antara regulator dan penyelenggara. Padahal, ada satu pihak yang seharusnya duduk di meja yang sama, masyarakat sebagai pengguna layanan.

Mereka yang mengalami langsung pembatalan penerbangan tahu persis apa yang mereka butuhkan. Penumpang bisnis mungkin membutuhkan kepastian penerbangan secepatnya. Keluarga dengan anak kecil mungkin lebih membutuhkan akomodasi dan makanan.

Penumpang yang mengejar penerbangan internasional mungkin membutuhkan solusi terhadap connecting flight. Sementara penumpang lain mungkin hanya membutuhkan proses refund yang cepat dan tidak berbelit.

Artinya, tidak ada satu bentuk kompensasi yang selalu cocok untuk semua orang. Karena itu, penyusunan skema perlindungan pengguna transportasi akibat force majeure seharusnya tidak hanya dilakukan dari balik meja birokrasi.

Survei pengguna, forum konsultasi publik, kanal pengaduan, hingga evaluasi pasca kejadian dapat menjadi sumber penting untuk memperbaiki kebijakan.

Pengguna layanan jangan hanya ditempatkan sebagai objek yang menerima kebijakan. Mereka harus diposisikan sebagai subjek yang ikut menentukan seperti apa pelayanan yang mereka butuhkan.

Saya kira sudah waktunya kita mengubah cara pandang terhadap force majeure dalam pelayanan transportasi. Selama ini pembicaraan cenderung berhenti pada satu pertanyaan: apakah penyelenggara wajib membayar ganti kerugian atau tidak?

Padahal pertanyaannya seharusnya lebih luas. Bagaimana negara memastikan masyarakat tetap terlindungi ketika pelayanan publik terganggu oleh keadaan di luar kendali penyelenggara?

Pertanyaan tersebut membawa kita pada paradigma baru. Pertama, keselamatan tetap menjadi prioritas utama. Kedua, informasi kepada masyarakat harus cepat, jelas dan transparan. Ketiga, pengaduan harus terintegrasi sehingga penumpang tidak dipingpong.

Keempat, harus ada mekanisme pemulihan cepat dan proporsional. Kelima, masyarakat pengguna harus dilibatkan dalam evaluasi dan penyusunan skema perlindungan.

Dengan cara itu, kita tidak sedang menghukum penyelenggara karena bencana yang memang tidak dapat mereka

kendalikan. Kita justru sedang memastikan bahwa ketika bencana terjadi, sistem pelayanan publik tetap memiliki kemampuan untuk melindungi masyarakat.

Pada akhirnya, ukuran kualitas pelayanan publik bukan hanya ketika semuanya berjalan normal. Justru kualitas pelayanan paling mudah terlihat ketika keadaan tidak normal.

Ketika bandara penuh. Ketika penerbangan dibatalkan. Ketika penumpang marah. Ketika informasi berubah setiap saat. Ketika seseorang harus memilih antara membeli tiket baru atau kehilangan agenda penting.

Di situlah pelayanan publik diuji. Bencana memang tidak selalu bisa kita cegah. Pesawat memang tidak selalu bisa kita terbangkan. Tetapi satu hal seharusnya bisa kita pastikan, jangan biarkan masyarakat menghadapi dampak bencana sendirian.

Karena force majeure mungkin dapat menghapus sebagian tanggung jawab atas sebuah peristiwa. Tetapi tidak boleh menghapus tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang manusiawi.**