

Analisis sistem layanan transportasi, pengangkutan barang dan penumpang Lion Group

Selma Magvira,¹ Afifah Dwi Kurnia², Alfina Damayati³, Mohammad Anom Prabandaru^{4*}.

^{1,2,3,4} Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: selmagvhira03@gmail.com, 220202110193@student.uin-malang.ac.id rosiramadanu26@gmail.com
muslim170904@gmail.com

Kata Kunci:

lion group, transportasi, barang, penumpang, pengiriman, keamanan

Keywords:

lion group, transportation, goods, passengers, shipping, safety

ABSTRAK

Artikel ini menganalisis Lion Group sebagai perusahaan pengangkutan yang berapresiasi di Indonesia, bertujuan pada pengangkutan barang dan penumpang dengan berbagai transportasi yang disediakan oleh Lion Group seperti transportasi di jalur Udara, Laut dan Darat. Salah satu layanan Lion Group yang dikenal dalam pengangkutan barang adalah Lion Parcel dengan itu Lion Parcel menawarkan solusi logistic kepada konsumen termasuk pada pengiriman barang ke seluruh nusantara dengan jaminan keamanan dan asuransi yang disediakan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif

untuk mengumpulkan data primer dari wawancara dengan personel lion group dan data sekunder dari literatur terkait. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Lion Group menerapkan prosedur ketat untuk pengangkutan penumpang dan barang, termasuk pengaturan tiket elektronik dan kebijakan pengiriman barang yang aman. Selain itu artikel ini juga membahas kebijakan transportasi Indonesia yang mengutamakan keselamatan dan efisiensi di sector transportasi pada jalur Udara, Laut dan Darat. Dengan pembahasan yang lebih dalam mengenai hak dan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang akan menghasilkan sistem transportasi yang lebih aman dan efisien di masa depan.

ABSTRACT

This article analyzes Lion Group as a transportation company that operates in Indonesia, aiming at the transportation of goods and passengers with various transportation provided by Lion Group such as transportation on Air, Sea and Land routes. One of Lion Group's services known for transporting goods is Lion Parcel with that Lion Parcel offers logistics solutions to consumers including shipping goods throughout the archipelago with guaranteed security and insurance provided by the company. This study uses a qualitative descriptive method to collect primary data from interviews with Lion Group personnel and secondary data from related literature. The results of this study found that Lion Group implements strict procedures for the transportation of passengers and goods, including electronic ticketing and safe shipping policies. In addition, this article also discusses Indonesia's transportation policy which prioritizes safety and efficiency in the transportation sector on Air, Sea and Land routes. With a deeper discussion of the rights and responsibilities of airlines towards passengers, it will produce a safer and more efficient transportation system in the future.

Pendahuluan

Lion group merupakan perusahaan transportasi yang terkenal di Indonesia, Lion Group juga menyediakan berbagai layanan transportasi pengiriman pengangkutan berupa barang hingga penumpang melalui jalur laut, udara hingga darat. Lion group memiliki



This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

program khusus untuk pengiriman pengakutan barang yang pada umumnya disebut sebagai Lion Parcel. Lion Parcel ini juga menawarkan beragam pilihan transportasi untuk memenuhi kebutuhan logistic di seluruh nusantara mulai dari kota hingga daerah terpencil sekalipun.

Setiap jenis jasa pengiriman memiliki aturan sendiri, seperti klasifikasi berat barang, jumlah penumpang yang diangkut dengan ini lah tergantung dengan transportasi yang akan digunakan untuk mengangkut sesuai pada berat dan banyaknya barang atau penumpang yang akan diantar. Dengan ini Lion Parcel juga memberikan jaminan keamanan pengiriman dengan menyertakan asuransi pada biaya awal pengiriman produk atau penumpang dan memberikan perlindungan tambahan kepada pelanggan jika terjadi kerusakan atau kecelakaan yang terjadi selama proses pengiriman sedang berjalan. Serta menawarkan biaya refund jika terjadi keterlambatan yang terdapat pada transportasi yang disediakan untuk pengiriman barang atau penumpang. Dengan itu Lion Group juga memberikan jaminan berupa asuransi dengan adanya asuransi tersebut juga dihitung berdasarkan terhadap berat barang atau penumpang yang memiliki syarat khusus untuk menerima layanan asuransi tersebut dengan adanya jaminan yang disediakan oleh perusahaan akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Lion group juga memiliki transportasi laut yang dikenal dengan pengiriman transportasi estimasinya mencapai hingga 10 sampai 15 hari, dengan itu juga menyediakan layanan cepat hingga 1 hingga 3 hari dengan semua itu transportasi laut terhantung pada rute dan cuaca di pelayanan transportasi laut. Selain itu Lion Parcel tentunya memberikan pilihan layanan pengiriman ekspres yang kita jumpai pada transportasi udara jika pelanggan tersebut berada pada luar pulau. Sebagai salah satu penyedia transportasi terpercaya di Indonesia, Lion Group dan Parcel juga menjamin keamanan pengangkutan barang dan penumpang menggunakan armada khusus yang dikelolanya dan memastikan pengiriman dan pengantaran transportasi terjadwal dan terkoordinasi dengan baik.

Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1). Menganalisis Lion Group sebagai perusahaan pengangkutan di Indonesia; 2). Menyelidiki layanan transportasi Lion Group untuk pengangkutan barang dan penumpang melalui berbagai jalur (udara, laut, dan darat); 3). Mengevaluasi prosedur dan kebijakan Lion Group dalam: - Pengangkutan penumpang,- Pengangkutan barang,- Penjaminan keamanan dan kualitas layanan; 4). Mengkaji kebijakan dan peraturan transportasi Indonesia di sektor darat, laut, dan udara; 5). Mengidentifikasi hak dan tanggung jawab Lion Group terhadap pengangkutan barang dan penumpang 6. Menggambarkan jaminan pengangkutan yang disediakan oleh Lion Group untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan

Artikel ini dilakukan dengan penelitian Menganalisis Lion Group Terhadap Pengangkutan Barang dan Penumpang Beserta Penunjang Perusahaan akan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Penelitian dilakukan pada kondisi yang alamiah langsung ke sumber data. Data kualitatif yang diambil seperti wawancara prosedur kebijakan perusahaan dalam pelayanan di berbagai jalur laut, udara, darat dan penunjang jaminan dari perusahaan.

Sumber dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapat dengan mengumpulkannya secara langsung seperti wawancara dengan

accounting officer Lion Group dan Lion Parcel. Data sekunder berupa data yang digunakan dalam penelitian mengenai Menganalisis Lion Group terhadap pengakutan barang dan penumpang berserta penunjang perusahaan dapat diperoleh dari artikel jurnal yang mengkaji berbagai aspek. Jurnal-jurnal ini sering kali membahas mekanisme pelayanan transportasi pada pengangkutan barang dan penumpang, tanggungjawab jika terjadi kerugian terhadap pelanggan dan dokumentasi.

Pembahasan

A. Prosedur Lion Group terhadap pengangkutan

Prosedur Lion Grup terhadap pengangkutan barang dan penumpang

1. Pengangkutan penumpang

- Tiket Elektronik (E-Ticket) Penumpang harus menyimpan Salinan tiket elektronik sepanjang perjalanan karena diperlukan untuk memasuki bandara, chek in, pengembalian uang tiket, atau pertukaran tiket
- Untuk chek in, penumpang harus menunjukkan tiket elektronik beserta identifikasi berfoto yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti paspor atau KTP
- Waktu Chek in Untuk penerbangan domestic, chek in dimulai dua jam sebelum jadwal keberangkatan dan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan. Untuk penerbangan internasional, chek in dimulai 2,5 jam sebelum keberangkatan dan ditutup 45 menit sebelum keberangkatan.
- Perubahan dan Pembatalan Ada biaya Administrasi dan penalty yang berlaku untuk perubahan jadwal dan pembatalan tiket, tergantung pada waktu perubahan atau pembatalan dilakukan

2. Pengangkutan Barang

- Pastikan barang yang dikirim sesuai dengan ketentuan Lion Parcel, yang pertama yaitu, Produk yang dikirimkan tidak termasuk ke dalam dangerous goods. Beberapa produk yang dilarang itu adalah yang mudah meledak, gas, cairan mudah terbakar, produk karat atau korosif, bahan radioaktif, mengandung racun dan infeksi, dan sebagainya. Kedua, Memastikan jika pengemasan barang dilakukan dengan baik dan aman, seperti memakai buble wrap, kardus, atau pelindung lainnya. Ketiga, menyesuaikan dimensi dan berat paket dengan ketentuan setiap layanan Lion Parcel Dari sisi operasional, Pelabuhan Tanjung Perak menggunakan berbagai indikator kinerja seperti Berth Occupancy Ratio (BOR) dan waktu pelayanan untuk menilai efisiensi layanannya. Tantangan utama yang dihadapi adalah peningkatan kapasitas pengiriman dan layanan peti kemas. Jumlah peti kemas yang ditangani mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna, perlu dilakukan pembentahan di berbagai aspek, seperti perluasan sarana logistik dan optimalisasi layanan.
- Mengumpulkan Informasi Pengirim dan Penerima
- Adapun Langkah-langkah mengirim paket lewat agen lion parcel yang pertama yaitu, memilih layanan dan cek ongkir. Kedua, Temukan Agen Lion Parcel Terdekat. Ketiga,

membawa paket ke agen lion parcel. Keempat, mengisi data pengiriman. Kelima, melakukan pembayaran atau COD. Keenam, mendapat resi pengiriman. (Rizki, 2023)

B. Kebijakan dan peraturan transportasi yang disediakan pada masing-masing jalur

1. Kebijakan dan peraturan transportasi di Indonesia

Transportasi merupakan sektor vital dalam sebuah perekonomian karena dapat mendukung mobilitas orang, barang, dan jasa. Maka dari itu pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan dan peraturan untuk memastikan keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi dalam sektor transportasi darat, air dan udara.

a) Transportasi Darat

Transportasi darat di Indonesia meliputi seperti kendaraan pribadi, angkutan umum, kereta api dan transportasi logistik. Beberapa kebijakan tersebut ada peraturan yang mengatur transportasi darat di Indonesia seperti undang-undang no.22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan undang-undang ini mengatur segala aspek yang terkait dengan keselamatan lalu lintas dan transportasi darat, termasuk pengendalian dan pengawasan kendaraan bermotor, tata kelola angkutan umum, dan hak-hak pengguna jalan. Tujuan dari undang-undang ini untuk mengurangi adanya kecelakaan lalu lintas, mendorong penggunaan angkutan umum, dan meningkatkan kualitas transportasi darat. Setelah itu ada juga peraturan penggunaan jalan tol dan pajak untuk kendaraan bermotor yang dimana kebijakan tarif tol dan pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membiayai infrastruktur jalan, pemeliharaan, dan juga sebagai instrumen pembatasan penggunaan kendaraan pribadi di beberapa wilayah tertentu. Pajak kendaraan yang progresif juga di tetapkan untuk membatasi jumlah kendaraan di kota besar guna untuk mengurangi kepadatan lalu lintas. Untuk kebijakan Angkutan umum terintegrasi sendiri pemerintah terus mendorong pengembangan sistem angkutan umum terintegrasi, contohnya seperti bus rapid transit (BRT), kereta api komuter, dan juga light rail transit (LRT) di kota-kota besar. Langkah ini juga bertujuan untuk mengurangi kemacetan dan polusi di perkotaan. Misalnya seperti di Jakarta terdapat beberapa program jaklingko yang dimana menginterogasikan berbagai modal transportasi untuk memudahkan masyarakat berpindah dari satu moda ke moda yang lainnya.

b) Transportasi air

2. Kebijakan dan Peraturan Transportasi Air

Transportasi air meliputi angkutan laut dan sungai. Kebijakan yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan keselamatan, keamanan, dan efisiensi transportasi laut. Beberapa kebijakan utama antara lain, yaitu:

- Pengembangan Pelabuhan: Investasi dalam pembangunan dan modernisasi pelabuhan untuk mendukung kegiatan ekspor-impor.
- Regulasi Keamanan Maritim: Penegakan hukum terkait keselamatan pelayaran, termasuk pengawasan terhadap kapal dan awak kapal
- Peraturan Transportasi Air

Peraturan yang mengatur transportasi air meliputi: Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang mengatur keselamatan pelayaran, tanggung jawab pengangkut, serta hak penumpang. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai standar keselamatan dan operasional kapal, termasuk sertifikasi untuk kapal dan kru.

3. Kebijakan dan Peraturan Transportasi Udara

Kebijakan transportasi udara bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas serta keselamatan penerbangan. Beberapa kebijakan kunci meliputi:

- Pengembangan Bandara: Pembangunan bandara baru dan peremajaan bandara yang ada untuk meningkatkan kapasitas dan layanan.
- Regulasi Tarif Penerbangan: Pengaturan tarif penerbangan untuk mendorong persaingan yang sehat dan melindungi konsumen.
- Peraturan Transportasi Udara

Peraturan yang mengatur transportasi udara antara lain: Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang mengatur keselamatan penerbangan, hak penumpang, dan tanggung jawab maskapai. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang mengatur tentang pengoperasian pesawat, pengawasan keselamatan, dan prosedur penerbangan. Maka dari itu perlu adanya Kebijakan dan peraturan transportasi yang diterapkan pada jalur darat, air, dan udara sangat penting untuk menciptakan sistem transportasi yang aman, efisien, dan berkelanjutan. Melalui pengembangan infrastruktur, regulasi yang ketat, dan penegakan hukum yang konsisten, diharapkan sektor transportasi dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Evaluasi dan penyesuaian kebijakan secara berkala juga diperlukan untuk menghadapi tantangan dan perkembangan teknologi di masa depan. (Kadarisman et al., 2016)

c. Hak dan tanggung jawab Lion Group

pada pengangkutan Lion Air Group merupakan salah satu kelompok maskapai penerbangan terbesar di Indonesia yang meliputi Lion Air, Wings Air, dan Batik Air. Dengan menyediakan layanan penerbangan domestik dan internasional, Lion Air Group memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang (Juliana et al., 2016)

1. Hak Lion Air Group dalam Pengangkutan

Hak untuk Menetapkan Kebijakan Lion Air Group memiliki hak untuk menetapkan kebijakan operasional dan tarif yang dianggap perlu untuk menjalankan bisnisnya. Kebijakan ini mencakup:

- **Penetapan Tarif:** Lion Air Group berhak menetapkan harga tiket berdasarkan permintaan pasar, biaya operasional, dan kompetisi.
 - **Pengaturan Rute Penerbangan:** Maskapai memiliki hak untuk menentukan rute penerbangan yang akan dilayani berdasarkan analisis pasar.
- a. Hak atas Perlindungan Hukum Lion Air Group berhak mendapatkan perlindungan hukum terkait operasionalnya, termasuk:
- perlindungan atas Tuntutan Hukum Maskapai berhak untuk membela diri dalam perkara hukum yang timbul akibat operasionalnya.
 - Kompensasi atas Kerugian Jika terjadi kerugian akibat bencana alam atau faktor di luar kendali, maskapai berhak untuk meminta kompensasi.
- b. Hak untuk Mengatur Prosedur Keamanan

Lion Air Group memiliki hak untuk menerapkan prosedur keamanan yang sesuai dengan regulasi penerbangan internasional dan domestik, termasuk:

- **Pemeriksaan Keamanan:** Maskapai berhak untuk melakukan pemeriksaan keamanan pada penumpang dan barang bawaan sebelum penerbangan.
- **Pengaturan Boarding:** Penetapan prosedur boarding untuk memastikan proses yang aman dan efisien

2. Tanggung Jawab Lion Air Group dalam Pengangkutan

a. Tanggung Jawab terhadap Keselamatan Penumpang Keselamatan penumpang merupakan prioritas utama bagi Lion Air Group. Tanggung jawab ini mencakup:

- Pemeliharaan Pesawat Lion Air Group wajib melakukan perawatan dan pemeriksaan berkala terhadap armada pesawat untuk memastikan keselamatan.
- Pelatihan Crew dapat Memastikan bahwa seluruh awak pesawat, termasuk pilot dan pramugari, mendapatkan pelatihan yang sesuai dan berlisensi.

b. Tanggung Jawab terhadap Kualitas Layanan

Lion Air Group bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada penumpang, termasuk:

- **Kenyamanan Selama Penerbangan:** Memberikan fasilitas yang memadai, seperti kursi yang nyaman, layanan makanan dan minuman, serta hiburan dalam penerbangan.
- **Penanganan Keluhan** Menyediakan saluran komunikasi bagi penumpang untuk menyampaikan keluhan dan masukan.

c. Tanggung Jawab terhadap Pengangkutan Barang Lion Air Group juga memiliki tanggung jawab dalam pengangkutan barang, yang seperti:

- Keamanan Barang Memastikan bahwa barang yang diangkut terlindungi dengan baik selama penerbangan.
- Kepatuhan Terhadap Regulasi, Mematuhi regulasi yang mengatur pengangkutan barang, termasuk larangan terhadap barang berbahaya

3. Hak dan Tanggung Jawab Penumpang

a. Hak Penumpang

Penumpang Lion Air Group memiliki hak yang dilindungi oleh hukum, antara lain:

- Hak atas Keamanan Penumpang berhak mendapatkan penerbangan yang aman dan nyaman.
- Hak atas Informasi Penumpang berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai jadwal penerbangan, tarif, dan kebijakan maskapai

b. Tanggung Jawab Penumpang

Di sisi lain, penumpang juga memiliki tanggung jawab, seperti Mematuhi Aturan Penumpang wajib mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh maskapai. Menjaga Barang Bawaan Penumpang bertanggung jawab atas barang bawaan mereka selama penerbangan. Maka dari itu Lion Air Group sebagai salah satu maskapai penerbangan utama di Indonesia memiliki hak dan tanggung jawab yang signifikan dalam pengangkutan penumpang dan barang. Dengan menetapkan kebijakan yang adil dan bertanggung jawab terhadap keselamatan serta kenyamanan penumpang, Lion Air Group berupaya untuk memberikan layanan terbaik. Pemahaman mengenai hak dan tanggung jawab ini penting bagi semua pihak yang terlibat, termasuk maskapai, penumpang, dan pihak berwenang, untuk menciptakan sistem transportasi udara yang aman dan efisien.

D. Penunjang perusahaan terhadap pelanggan

Industri transportasi udara di Indonesia merupakan peran penting dalam mendukung mobilitas barang dan penumpang, baik dalam skala domestik maupun internasional. Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, maskapai penerbangan juga perlu menyediakan jaminan yang kuat, terutama terkait dengan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan pengangkutan barang dan penumpang. Dalam materi ini kita akan membahas tentang jaminan pengangkutan barang dan penumpang, baik dalam prespektif lion air maupun dalam konteks umum industri penerbangan. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang langkah-langkah yang diambil maskapai dalam menjamin keselamatan serta beberapa layanan terbaik bagi para pelanggan.(Larasati & Megasari, n.d.)

1. Jaminan pengangkutan barang dalam transportasi lion air ataupun secara umum

- a. Jaminan pengangkutan barang oleh lion air Sebagai salah satu maskapai terbesar di Indonesia, lion air juga memiliki kebijakan pengangkutan barang yang mencakup prosedur keamanan, pemeriksaan barang, dan jaminan penggantian apabila terjadi kerusakan ataupun kehilangan barang selama pengangkutan. Untuk produk standar yang ditetapkan mencakup pengecekan dan pengawasan selama pengangkutan. Prosedur standar yang di terapkan mencakup pengecekan selama penerbangan hingga barang

- mencapai bandara tujuan. Lion air juga menyediakan asuransi barang yang terjadi insiden yang menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang.
- b. **Jaminan pengangkutan barang dalam industri secara umum** Dalam konteks umum, maskapai umumnya mengacu pada standar internasional yang diatur oleh organisasi penerbangan seperti international air transport Association (IATA) dalam menjamin keamanan barang. Standar ini mengatur aspek pengangkutan mulai dari pengepakan, penanganan, hingga pengiriman barang di tempat tujuan. Banyak maskapai yang juga menyediakan opsi asuransi tambahan untuk barang yang bernilai tinggi, sehingga pelanggan memiliki perlindungan ekstra. Proses klaim penggantian biasanya membutuhkan bukti yang valid dan memerlukan proses administrasi tertentu sebelum kompensasi dapat diberikan.⁵

2. Jaminan Pengangkutan Penumpang dalam Transportasi Lion Air dan Secara Umum

- a. **Jaminan Pengangkutan Penumpang oleh Lion Air**

Lion Air menjadikan keamanan dan keselamatan penumpang sebagai prioritas utama. Lion Air mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan, termasuk Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan di Indonesia, yang mengatur tanggung jawab maskapai dalam menjaga keselamatan penumpang. Jaminan pengangkutan penumpang oleh Lion Air meliputi inspeksi pesawat secara rutin, pelatihan kru penerbangan yang intensif, dan ketersediaan fasilitas keselamatan di pesawat. Selain itu, Lion Air menyediakan kebijakan kompensasi bagi penumpang yang mengalami ketidaknyamanan seperti keterlambatan atau pembatalan penerbangan.

- b. **Jaminan Pengangkutan Penumpang dalam Industri Penerbangan Umum**

Secara umum, maskapai penerbangan internasional juga menerapkan berbagai kebijakan jaminan penumpang yang mencakup aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Setiap maskapai wajib mengikuti peraturan penerbangan internasional seperti yang diatur oleh International Civil Aviation Organization (ICAO) dan standar keselamatan dari IATA. Kompensasi bagi penumpang, seperti ganti rugi atau fasilitas akomodasi, biasanya ditawarkan pada kondisi tertentu seperti pembatalan atau penundaan penerbangan. Selain itu, maskapai juga diwajibkan untuk menyediakan layanan pelanggan yang tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan penumpang. Maka dari itu Jaminan pengangkutan barang dan penumpang merupakan salah satu aspek penting yang menjadi perhatian maskapai penerbangan, termasuk Lion Air, dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Meskipun terdapat tantangan seperti keterlambatan penerbangan dan prosedur klaim yang kompleks, upaya maskapai dalam menyediakan jaminan pengangkutan menunjukkan komitmen dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penerapan kebijakan standar yang

mengacu pada regulasi nasional dan internasional, serta peningkatan kualitas layanan, diharapkan mampu memberikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi pelanggan.

3. Penunjang atau Jaminan Pengangkutan Penumpang

Pengangkutan penumpang merupakan salah satu aspek penting dalam mobilitas masyarakat. Untuk memastikan bahwa layanan pengangkutan berjalan dengan baik, terdapat berbagai penunjang atau jaminan yang perlu diperhatikan. Jaminan ini mencakup aspek keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang

1. Keselamatan Penumpang

Keselamatan adalah prioritas utama dalam pengangkutan penumpang. Beberapa langkah yang diambil untuk menjamin keselamatan meliputi:

- Pemeriksaan Kendaraan Setiap kendaraan harus menjalani pemeriksaan rutin untuk memastikan bahwa semua sistem berfungsi dengan baik.
- Pelatihan Pengemudi Pengemudi harus mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai keselamatan berkendara dan penanganan keadaan darurat.
- Penggunaan Alat Keselamatan Kendaraan harus dilengkapi dengan alat keselamatan seperti sabuk pengaman, alat pemadam kebakaran, dan pertolongan pertama.

2. Kenyamanan Penumpang

Kenyamanan penumpang juga merupakan faktor penting dalam pengangkutan. Beberapa elemen yang mendukung kenyamanan antara lain:

- Kondisi Kendaraan Kendaraan harus dalam kondisi bersih dan terawat, serta memiliki fasilitas yang memadai seperti pendingin udara dan kursi yang nyaman.
- Jadwal yang Tepat Pengaturan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu akan meningkatkan kenyamanan penumpang.
- Layanan Pelanggan Penyedia layanan harus memiliki sistem layanan pelanggan yang responsif untuk menangani keluhan dan kebutuhan penumpang

3. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah indikator utama dari keberhasilan layanan pengangkutan. Beberapa cara untuk meningkatkan kepuasan penumpang yang meliputi:

- Umpam Balik Penumpang Mengumpulkan umpan balik dari penumpang untuk meningkatkan layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan mereka.
- Inovasi Teknologi Memanfaatkan teknologi seperti aplikasi mobile untuk pemesanan dan pelacakan perjalanan dapat meningkatkan pengalaman penumpang.

- Program Loyalitas Menawarkan program loyalitas untuk penumpang tetap dapat mendorong penggunaan layanan yang lebih sering.

Maka dari itu Jaminan pengangkutan penumpang melibatkan berbagai elemen yang saling berkaitan, termasuk keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas pengangkutan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang. Untuk itu, penting bagi semua pihak terkait untuk bekerja sama dalam menciptakan sistem pengangkutan yang aman, nyaman, dan memuaskan.

Kesimpulan dan Saran

Lion Group merupakan salah satu perusahaan transportasi terkemuka di Indonesia, dengan itu Perusahaan tersebut mempunyai komitmen yang sangat kuat dalam melakukan pengangkutan barang serta penumpang melalui berbagai transportasi seperti pada jalur Udara, Laut dan Darat. Adapun salah satu layanan yang sangat dikenal adalah Lion Parcel dengan layanan tersebut perusahaan memberikan pada konsumen solusi logistic yang aman dan efesien dengan jaminan yang diberikan kepada konsumen berupa asuransi yang akan diangkut. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Lion Group memiliki prosedur transportasi yang ketat, termasuk penggunaan tiket elektronik dan kebijakan pengiriman yang jelas atau transparansi dalam pebiayaan pada pengangkutan.

Kebijakan transportasi Indonesia juga berperan penting dalam mendukung keselamatan dan efisiensi sector transportasi. Dengan peraturan yang ketat dan pembangunan infrastruktur, sistem transportasi ini juga diharapkan dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Lion Group bertanggung jawab tidak hanya atas keselamatan penumpangnya, namun juga atas kualitas layanan yang diberikan, serta memastikan bahwa seluruh aspek operasinya memenuhi standar yang tinggi dan berkualitas. Secara keseluruhan, pembahasan tentang hak dan tanggung jawab antara Lion Group dan konsumennya sangat penting untuk membangun sistem transportasi yang lebih baik di masa depan. Oleh karena itu, Lion Group akan terus berupaya meningkatkan layanan dan memenuhi harapan pelanggan dalam industri transportasi yang sangat kompetitif.

Dalam upaya memperkuat kepercayaan dan kinerja, perusahaan transportasi dapat mengambil langkah strategis yang komprehensif. Pertama, keselamatan harus menjadi prioritas utama dengan memutakhirkan protokol keamanan pesawat, memperkuat pelatihan profesional kru, serta memastikan armada selalu dalam kondisi optimal melalui sistem pemeliharaan preventif dan berkala. Langkah ini tidak hanya menjamin keamanan tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Kedua, kualitas layanan pelanggan perlu ditingkatkan dengan mengembangkan sistem manajemen pengaduan yang responsif, memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas komunikasi, serta menyediakan mekanisme kompensasi yang transparan dan adil. Pendekatan ini akan membantu perusahaan menjaga loyalitas pelanggan di

tengah persaingan yang ketat. Selain itu, inovasi di sektor transportasi harus terus didorong, seperti pengembangan layanan logistik melalui teknologi mutakhir, modernisasi infrastruktur, dan optimalisasi manajemen rute untuk meningkatkan efisiensi operasional. Inovasi ini akan mendukung perusahaan menjadi lebih kompetitif dan adaptif terhadap perubahan.

Terakhir, keberlanjutan dan keamanan lingkungan perlu menjadi fokus utama. Kepatuhan terhadap standar keselamatan internasional, penyediaan asuransi yang melindungi barang dan penumpang, serta penerapan praktik ramah lingkungan adalah langkah nyata yang dapat dilakukan untuk menciptakan ekosistem transportasi yang berkelanjutan. Dengan kombinasi langkah-langkah strategis ini, perusahaan transportasi dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada masyarakat dan lingkungan sekaligus memperkuat posisi mereka di industri.

Daftar Pustaka

- Astuti Rizki, Cara Kirim Paket lewat agen lion parcel dengan aman, September 2024
<https://lionparcel.com/info-seller/cara-kirim-paket-lewat-agen-lion-parcel-dengan-aman>
- Israviana Rizqya Cut, Rismawati, TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG YANG DIRUGIKAN KARENA KETERLAMBATAN PENERBANGAN (Suatu Penelitian Pada PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh), JIM Bidang Hukum Perdata, Vol. 6, No.3 Agustus 2022
- Juliana Anasthasta, Bambang Eko Turisno, R. Suharto, TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN SELAKU PENUMPANG ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG BAGASI TERCATAT (STUDI KASUS PT. LION MENTARI AIRLINES), DIPONEGORO LAW REVIEW, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016.
<http://www.ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/dir/>
- Kadarisman Muh, Yuliantini, Suharto Abdul Majid, Yuliantini, FORMULASI KEBIJAKAN SISTEM TRANSPORTASI LAUT POLICY FORMULATION OF SEA TRANSPORTATION SYSTEM, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog), Vol. 03 No. 2, Juli 2016
- Larasati, Y., & Megasari, I. D. (n.d.). TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG PESAWAT AKIBAT PEMBATALAN PENERBANGAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN.
- M. J. Ndolu Chinta, Stefanus Don Rade, Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Terhadap Kerusakan Barang Yang Diangkut Dalam Transportasi Udara Berdasarkan Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011, Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, Vol. 1, No. 3 September 2023
- Sufi Syalab Mohammad, Bambang Eko Turisno Kabul Supriyadhie, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG YANG DIRUGIKAN AKIBAT KECELAKAAN PESAWAT, DIPONEGORO LAW JOURNAL, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017 <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dir>