

INTISARI

Lion Air yang merupakan maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia, mampu bersaing dan selalu menguasai pangsa pasar domestik tetapi hal ini tidak diimbangi dengan konsistensi waktu penerbangan yang seharusnya menjadi standar yang wajib dipenuhi oleh maskapai tersebut. Keterlambatan penerbangan Maskapai Lion Air sering kali terjadi dari tahun ke tahun, berkenaan dengan kasus keterlambatan tersebut, Lion Air dianggap tidak bisa memberikan pelayanan yang baik bagi penumpangnya. Bisnis yang baik bukan saja bisnis yang menguntungkan, tetapi juga harus sesuai dengan kaidah etis. Penelitian ini merupakan kajian Etika, dengan menganalisis Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air (sebagai objek material) menggunakan perspektif Etika Bisnis (sebagai objek formal).

Model penelitian ini adalah penelitian filsafat yang bersifat kualitatif tentang fenomena aktual. Datum yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan pustaka penunjang lainnya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: deskripsi, interpretasi, kesinambungan historis dan refleksi. Pemilihan metode didasarkan pada rumusan masalah dan digunakan sebagai alat untuk memecahkan masalah tersebut. Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah memaparkan secara deskriptif problem yang muncul dari kasus keterlambatan penerbangan (*delay*) Maskapai Lion Air Indonesia pada tahun 2015 sampai 2018 dan merumuskan secara kritis analitis tinjauan etika bisnis terhadap keterlambatan penerbangan (*delay*) Maskapai Lion Air Indonesia.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, etika bisnis membahas berbagai prinsip, kondisi dan masalah terkait praktek bisnis yang baik dan etis. *Kedua*, keterlambatan penerbangan Maskapai Lion Air yang terjadi terus menerus didominasi faktor internal maskapai, seperti rusaknya pesawat, kurangnya ketersediaan awak kabin, dan miss management. *Delay* menimbulkan kerugian yang amat luas terutama bagi para penumpang dari segi materiil maupun imateriil. Lion Air merupakan jasa penerbangan pesawat udara di Indonesia yang menerapkan kebijakan penerbangan biaya murah (*low cost carrier*), namun hal ini tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan (Kemenhub) dalam tiap kesempatan telah menegur hingga memberikan sanksi kepada Lion Air terkait kasus keterlambatan penerbangan. *Ketiga*, Lion Air melanggar prinsip-prinsip etika bisnis. Lion Air tidak responsif dan kooperatif atas terjadinya keterlambatan penerbangan termasuk cara menanganinya, dan lalai dari tanggung jawab moral perusahaan.

Kata kunci: keterlambatan penerbangan, Lion Air, etika bisnis, manajemen.

ABSTRACT

Lion Air, which is the largest private airline in Indonesia, is able to compete and always dominating domestic market. However, it didn't acquire the flight time consistency that should be fulfilled by the airline. The delay cases by Lion Air airline often occurs over the years, regarding the delay cases, Lion Air is considered unable to provide good service for its passengers. In fact, a good business is not only a profitable business, but also must be in accordance with ethical rules. This research is a based on Ethics, by analyzing delay cases of Lion Air airline (as subject matter) using the perspective of business ethics (as the optic).

This research is a qualitative philosophical research on actual phenomenon. This research uses books, scientific journals, scientific articles, and other supporting literatures as the data sources. The methodical elements employing in this research are; description, interpretation, historical continuity, and reflection. The employment of the elements is based on the research questions. The main steps of this research are describing the problems arised from the delay cases of Lion Air Airline in 2015 until 2018 and critically analyzing the delay cases of Lion Air Airline using business ethics as the optic.

The results achieved in this research are: *First*, business ethics discusses various principles, conditions, and problems related to good and ethical business practices. *Second*, the delay cases of Lion Air are dominated by internal airline factors, such as damaged airplane, lack of availability of cabin crew, and miss management. Delay caused a lot of costs, especially for passengers in terms of material and immaterial aspects. Lion Air is an airline in Indonesia that applies a low cost carrier flight policy, but this is not accompanied by good service quality. The government through the Ministry of Transportation (Kemenhub) on every occasion has warned to give sanctions to Lion Air regarding delay cases. *Third*, Lion Air againts the principles of business ethics. Lion Air is being unresponsive and uncooperative about the delay cases including how to handle them and being neglectful of company moral responsibility.

Keywords: flight delay, Lion Air, business ethics, management.