

SURAT PENGADUAN

Kepada Yth.

Saumlaki, 28 Agustus 2025

Bapak Wakil Presiden Republik Indonesia
di
Jakarta

Perihal: Pengaduan Masyarakat terkait Tingginya Harga Tiket Pesawat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Ristian Wulantara, S. Ak.
Alamat : JL. Irian Kota Bengkulu
No. KTP : 1771081207970001
No. HP : 089672527134
Email : Bayu.ristian@gmail.com

Dengan ini menyampaikan pengaduan mengenai **tingginya harga tiket pesawat** yang saya alami, yaitu:

1. Harga tiket yang ditawarkan oleh maskapai Lion Grup/Wings Air yg semula berkisar Rp 700.000 sampai Rp 1.174.000 dan sekarang mencapai Rp 2.463.500, yang menurut saya sangat memberatkan masyarakat.
2. Setelah saya bandingkan dengan harga normal pada periode sebelumnya, selisih kenaikan harga sangat tinggi dan tidak sebanding dengan kualitas layanan maupun daya beli masyarakat.
3. Kondisi ini menyulitkan masyarakat yang memiliki kebutuhan mendesak, baik untuk urusan keluarga, pekerjaan, maupun keperluan penting lainnya.

Selain itu, harga tiket pesawat yang dikenakan **diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan**, antara lain:

- **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan**, yang mengatur tarif batas atas dan bawah.
- **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang melarang praktik yang merugikan konsumen.
- **Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 2022**, yang memperbolehkan maskapai mengenakan biaya tambahan (fuel surcharge) **maksimal 10% dari Tarif Batas Atas (pesawat jet)** atau **20% dari Tarif Batas Atas (pesawat propeller)**. Jika harga tiket melebihi ketentuan tersebut, maka hal ini jelas bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

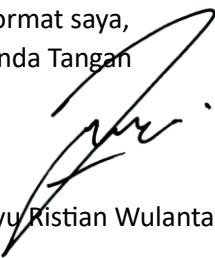
Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon perhatian Bapak Wakil Presiden agar:

1. Melakukan evaluasi terhadap kebijakan harga tiket pesawat yang berlaku.
2. Menginstruksikan pihak terkait (Kementerian Perhubungan, BUMN, maupun maskapai penerbangan) untuk menjaga keterjangkauan harga tiket sesuai aturan.

3. Memastikan adanya pengawasan dan penegakan hukum agar masyarakat terlindungi dari praktik harga tiket yang berlebihan dan tidak sesuai regulasi.

Demikian surat pengaduan ini saya sampaikan dengan harapan mendapat tindak lanjut. Atas perhatian dan kebijakan Bapak Wakil Presiden, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Tanda Tangan



Bayu Ristian Wulantara, S. Ak.

Lampiran :

The screenshot shows a flight search results page. At the top, there's a banner for "Terbang Lebih Nyaman" (Fly More Comfortably) featuring "Premium Economy Class". Below the banner, the search parameters are displayed: "Ambon (AMQ) → Saumlaki (SXK)", "Kam, 7 Mei 2026 | 1 penumpang | Economy". The search results table has columns for date, day, price, and "Lihat Harga" (View Price). The first result is highlighted: "Harga terendah" (Lowest price) Rp 2.463.500, "Durasi tersingkat" (Shortest duration) 1j40m, and "Penerbangan langsung dulu" (Direct flight first) Rp 2.463.500. The flight details show "Wings Air" with departure at 06:30 AMQ and arrival at 08:10 SXK. A "Pilih" (Select) button is visible. To the right, a sidebar offers a "Log In Sekarang" (Log in now) button.

[Lion Air](#) Group mengeluarkan pernyataan operasi Wings Air dengan pesawat ATR atau jenis baling-baling (propeller) hingga kini masih merugi.

Ini setelah manajemen maskapai itu dilaporkan melanggar tarif batas atas oleh Otoritas Bandara Mathilda Batlayeri [Saumlaki](#) di Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Provinsi Maluku.

"Utilisasi atau tingkat pemanfaatan pengoperasian pesawat udara jenis atau tipe ATR 72 propeller atau baling-baling, yang dioperasikan oleh Wings Air tidak hanya tidak maksimal, tetapi juga harga avtur yang lebih mahal dibandingkan harga avtur di bandar udara besar," kata Corporate Communications Strategic [Lion Air](#) Group Danang Mandala Prihantoro dikutip dari Antara, Kamis (11/8/2022).

"Hal ini karena melayani penerbangan perintis atau bandar udara kecil setingkat kecamatan, sehingga operasional merugi. Untuk operasi jenis pesawat ATR tidak seperti pesawat jet," tambah dia.

Ia menjelaskan, layanan penerbangan terutama Wings Air yang seluruh armada dioperasikan tipe ATR 72-500 dan ATR 72-600 (propeller/ baling-baling) untuk menjangkau kota tujuan setingkat kecamatan dan kabupaten pada rute antarpulau hingga pulau terluar mencatatkan rata-rata 200 frekuensi terbang setiap hari.

Operasional tersebut masih mengalami kerugian dikarenakan faktor utilisasi pesawat ATR 72 yang tidak optimal disebabkan melayani daerah-daerah perintis, selain harga bahan bakar pesawat avtur lebih mahal dibandingkan harga avtur di bandar udara besar.

Walaupun masih merugi, Wings Air dengan pesawat ATR tetap melayani jaringan penerbangan dimaksud dengan pertimbangan upaya berkontribusi terhadap program pemerintah seiring fase pemulihan perekonomian daerah dan nasional.

Wings Air membantu menciptakan transportasi saling terkoneksi antarkecamatan, antarkabupaten serta antarkabupaten dan kota besar.

"Penerbangan Wings Air pesawat ATR 72 terhubung dengan layanan penerbangan [Lion Air](#) Group yang dioperasikan menggunakan pesawat berbadan sedang (narrow body) dan pesawat berbadan lebar (wide body) di bandar udara besar sebagai penghubung utama (main hub)," katanya.

Selain itu, ia menyatakan penerbangan Wings Air mendukung kelancaran mobilitas masyarakat dan logistik secara cepat, selamat dan aman.

Pesawat ATR 72 mengakomodir penerbangan langsung (point to point) tepat atau sesuai infrastruktur bandar udara di wilayah-wilayah hingga setingkat kecamatan.

[Sebelumnya, Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara \(UPBU\) Mathilda Batlayeri Saumlaki, Akhmad Romi, menyatakan telah melaporkan manajemen maskapai penerbangan Wings Air karena dugaan pelanggaran tarif batas atas kenaikan tiket melebihi ketentuan untuk penerbangan pada rute Ambon tujuan Saumlaki, Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Maluku.](#)

"Kami ajukan laporan ke kantor otoritas di Manado, dan kantor pusat di Jakarta Cq. Direktorat Angkutan Udara," kata Akhmad Romi di [Saumlaki](#).

Ia menjelaskan manajemen Wings Air dari [Lion Air](#) Group telah melakukan pelanggaran karena menaikkan tarif tiket melebihi Keputusan Menteri Perhubungan atau KM Nomor 68 tahun 2022 tentang Besaran Biaya Tambahan (Fuel Surcharge) Tarif Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Sesuai ketentuan, pesawat jenis baling-baling (propeller) hanya diizinkan untuk menaikkan harga tiket maksimalnya adalah 20 persen dari total harga sebelumnya. Namun, ia mengatakan pihak Wings Air menaikkan harga tiket pesawat melewati harga tiket maksimal.

"Memang saat ini terjadi kenaikan sepihak oleh Wings Air rute penerbangan [Ambon](#)-Saumlaki yaitu sekitar Rp 2.300.000 sampai Rp 2.400.000. Ini memang melanggar aturan KM nomor 68 tahun 2022," katanya.

Harga tiket rute [Ambon](#)-Saumlaki semula berkisar Rp 700.000 sampai Rp 1.174.000. Maskapai Wings Air hanya satu-satunya penerbangan yang langsung dari [Ambon](#) ke [Saumlaki](#), yang merupakan daerah terluar di Provinsi Maluku itu.

Karena itu, ia mengatakan sebagai penyelenggara Bandara [Saumlaki](#) Akhmad telah mengajukan laporan telah terjadi pelanggaran terhadap tarif batas atas. (*)

Artikel ini telah tayang di [TribunAmbon.com](#) dengan judul Tiket Ambon - Saumlaki Melejit hingga Rp 2,4 Juta, Begini Alasan Lion Air, <https://ambon.tribunnews.com/2022/08/13/tiket-ambon-saumlaki-melejit-hingga-rp-24-juta-begini-alasan-lion-air?page=all>.



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR KM 68 TAHUN 2022

TENTANG

BESARAN BIAYA TAMBAHAN (*FUEL SURCHARGE*) TARIF PENUMPANG
PELAYANAN KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL
DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa mengingat adanya fluktuasi harga bahan bakar pesawat udara dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut yang menyebabkan terjadinya kenaikan biaya operasi pesawat udara, maka perlu menetapkan besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) untuk tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;

b. bahwa berdasarkan Pasal 21 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, pengenaan biaya tambahan (*fuel surcharge*) ditetapkan oleh Menteri;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Perhubungan tentang Besaran Biaya Tambahan (*Fuel Surcharge*) untuk Tarif Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6644);
4. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 33);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 347);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pengawasan dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Penerbangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 563);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 67 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 873);
8. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 106 Tahun 2019 tentang Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG BESARAN BIAYA TAMBAHAN (*FUEL SURCHARGE*) TARIF PENUMPANG PELAYANAN KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI.
- PERTAMA : Menetapkan besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri, yang dapat dikenakan oleh badan usaha angkutan udara kepada penumpang.
- KEDUA : Besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) sebagaimana dimaksud pada Diktum PERTAMA, dibedakan berdasarkan pesawat udara jenis jet dan propeller dengan besaran sebagai berikut:
- a. untuk pesawat udara jenis jet maksimal 10% (sepuluh persen) dari tarif batas atas sesuai kelompok pelayanan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara; dan
 - b. untuk pesawat udara jenis propeller maksimal 20% (dua puluh persen) dari tarif batas atas sesuai kelompok pelayanan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara.
- KETIGA : Tarif batas atas angkutan udara niaga berjadwal kelas ekonomi dan kelompok pelayanan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- KEEMPAT : Besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, belum termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPn).

- KELIMA : Besaran biaya tambahan (*fuel surcharge*) sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, wajib dicantumkan dalam tiket sebagai komponen yang terpisah dari tarif jarak (*basic fare*).
- KEENAM : Tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dapat dibulatkan ke atas maksimal ribuan rupiah dari total yang harus dibayarkan oleh penumpang.
- KETUJUH : Direktur Jenderal Perhubungan Udara melakukan evaluasi terhadap besaran dan pemberlakukan biaya tambahan (*fuel surcharge*) yang telah ditetapkan, setiap 3 (tiga) bulan atau apabila terjadi perubahan signifikan terhadap biaya operasi penerbangan.
- KEDELAPAN : Direktur Jenderal Perhubungan Udara melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Keputusan Menteri ini.

KESEMBILAN : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 April 2022

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:

1. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
2. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian;
3. Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi;
4. Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan;
5. Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan;
6. Direktur Jenderal Perhubungan Udara; dan
7. Para Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



HARY KRISWANTO



Nama Kepala Keluarga
Alamat
RT/RW
Kode Pos

: RISMAN
: JL IRIAN
: 003/001
: 38119

KARTU KELUARGA

No. 1771080612070013

Desa/Kelurahan : TANJUNG JAYA
Kecamatan : SUNGAI SERUT
Kabupaten/Kota : KOTA BENGKULU
Provinsi : BENGKULU

No	Nama Lengkap	NIK	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Agama	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Golongan Darah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	RISMAN	1771081207650001	LAKH-LAKI	TANJUNG AGUNG	12-07-1965	ISLAM	SLTA/SEDERAJAT	BURUH TANI/PERKEBUNAN	AB
2	TUTI HERAWATI	1771086205670001	PEREMPUAN	TANJUNG JAYA	22-05-1967	ISLAM	SLTA/SEDERAJAT	BURUH TANI/PERKEBUNAN	O
3	BAYU RISTIAN WULANTARA	1771081207970001	LAKH-LAKI	BENGKULU	12-07-1997	ISLAM	DIPLOMA IV/STRATA I	WIRASWASTA	B
4	YUDISTI WULANDARI	1771084905000001	PEREMPUAN	BENGKULU	09-05-2000	ISLAM	SLTA/SEDERAJAT	PELAJAR/MAHASISWA	B
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Status Perkawinan	Tanggal Perkawinan	Status Hubungan Dalam Keluarga	Kewarganegaraan	Dokumen Imigrasi		Nama Orang Tua	
					No. Paspor	No. KITAP	Ayah	Ibu
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	
1	KAWIN TERCATAT	11-11-1995	KEPALA KELUARGA	WNI	-	-	JA'PAR	ZAHARA
2	KAWIN TERCATAT	11-11-1995	ISTRIB	WNI	-	-	NAWAWI	ISNAINI
3	BELUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	-	RISMAN	TUTI HERAWATI
4	BELUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	-	RISMAN	TUTI HERAWATI
5	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-

Dikeluarkan Tanggal : 04-02-2020
LEMBAR : I. Kepala Keluarga

- II. RT
- III. Desa/Kelurahan
- IV. Kecamatan

KEPALA KELUARGA

RISMAN

Tanda Tangan/Cap Jempol

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL



DRS. SUDARTO WIDYO SEPUTRO, M.SI
NIP. 196007061986021004

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

PROVINSI BENGKULU
KOTA BENGKULU

NIK : 177108120797001

Nama : BAYU RISTIAN WULANTARA
Tempat/Tgl Lahir : BENGKULU, 12-07-1997
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : B
Alamat : JL IRIAN
RT/RW : 003/001
Kel/Desa : TANJUNG JAYA
Kecamatan : SUNGAI SERUT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan: BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Kewarganegaraan: WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA BENGKULU
24-09-2020