

**TANGGUNG JAWAB PT. LION MENTARI AIRLINES
SEBAGAI PENYEDIA JASA PENERBANGAN KEPADA
KONSUMEN AKIBAT ADANYA KETERLAMBATAN
ATAU PEMBATALAN JADWAL PENERBANGAN
(STUDI KASUS : PUTUSAN NOMOR 641/PDT.G/2011/PN.DPS)**

Oleh :

Ari Agung Satrianingsih

I Gusti Ayu Puspawati

Dewa Gde Rudy

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Makalah yang berjudul “Tanggung Jawab PT. Lion Mentari Airlines Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Akibat Adanya Keterlambatan atau Pembatalan Jadwal Penerbangan (Studi Kasus : Putusan Nomor 641/PDT.G/2011/PN.DPS) dilatarbelakangi oleh makin seringnya konsumen atau pengguna jasa angkutan udara di Indonesia yang mengeluhkan pelayanan maskapai penerbangan terutama masalah keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan dalam penyelenggaraan jasa angkutan udara. Sehingga, penting untuk diketahui bagaimana pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Lion Mentari Airlines sebagai penyedia jasa penerbangan kepada konsumen dalam hal terjadinya keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan melalui Putusan Pengadilan Negeri Denpasar Nomor : 641/PDT.G/2011/PN.DPS.

Metode penulisan yang digunakan adalah hukum empiris. Berdasarkan hasil penelitian di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, PT Lion Mentari Airlines selalu memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan kepada konsumen, akan tetapi pelaksanaannya masih terhambat faktor pelayanan. Melalui Putusan Nomor : 641/PDT.G/2011/PN.DPS, tanggung jawab PT Lion Mentari Airlines hanya sebatas memberikan ganti rugi berupa minuman dan makanan ringan serta menawarkan *refund* tiket, akan tetapi tidak mau melayani proses pengalihan penerbangan ke perusahaan penerbangan lainnya (di luar PT Lion Mentari Group).

Kata Kunci: Tanggung jawab, Keterlambatan, Pembatalan.

Abstract

Journal entitled “Liability of PT. Lion Mentari Airlines as flight company to consumers in flight delayed and cancelation of flight (Case Study: Denpasar’s District Court decision number: 641/PDT.G/2011/PN.DPS is based oftentimes consumers especially flight consumers complaint the services was given if there is delayed or cancelation of flight in organizing air freight. So that, important to know how legal liability in practice of Lion Mentari Airlines Company in Denpasar as flight company to

consumers about flight delayed and cancelation of flight based on law and through Denpasar's District Court decision number : 641/PDT.G/2011/PN.DPS.

The writing method that used is the empirical laws. Based on researching result in Ngurah Rai International Airport, Lion Mentari Airlines Company always gives compensation caused flight delayed or cancelation of flight to the consumers, but the enforcement of that liability obstructed by services factor. In accordance with the Denpasar's District Court decision number : 641/PDT.G/2011/PN.DPS, Lion Mentari Airlines Company only gives compensation like as drinks and snack and offers ticket refund, but can't help flight diversion (to another flight company).

Keywords: *Liability, Flight Delayed, Cancelation Of Flight.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis (*economy for company*).¹ Dari tujuan tersebut terlihat dengan jelas bahwa sangat bertentangan dengan adanya peristiwa keterlambatan serta pembatalan jadwal penerbangan yang mencerminkan kurang disiplinnya pihak dari pelaku usaha transportasi.

Keterlambatan atau pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa penerbangan merupakan suatu pelanggaran, karena tidak terlaksananya suatu perjanjian pengangkutan dengan baik sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya. Pelanggaran atau tidak dilaksanakannya suatu perjanjian pengangkutan dapat timbul dalam hal :

- a) Adanya penolakan secara tidak sah oleh pengangkut untuk melaksanakan perjanjian pengangkutan;
- b) Hanya sebagian dari pengangkutan itu yang dilaksanakan;
- c) Adanya keterlambatan di pihak pengangkut dengan akibat bahwa sasaran dari pelaksanaan usaha tersebut menjadi terhalang atau tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan yang seharusnya dan para penumpang dibenarkan menyatakan bahwa perjanjian tersebut batal.²

1.2. Tujuan

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Lion Mentari Airlines sebagai penyedia jasa penerbangan kepada konsumen akibat adanya

¹ M.N. Nasution, 2007, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, hal.202-204

² Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, hal. 111

keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melalui putusan Pengadilan Negeri Denpasar Nomor : 641/PDT.G/2011/PN.DPS.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode

Metode dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu hukum diaplikasikan dalam kehidupan nyata. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara, yaitu data yang terkumpul baik dari data primer maupun sekunder tersebut diolah dan dianalisis

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Pelaksanaan Tanggung Jawab Oleh PT. Lion Mentari Airlines Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Dalam Hal Terjadinya Keterlambatan Atau Pembatalan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Peraturan Perundangan Yang Berlaku.

Tanggung jawab penyedia jasa penerbangan dalam hal keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan diatur di dalam Pasal 10,11 dan 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, yang menetapkan ketentuan serta besaran ganti kerugian akibat peristiwa keterlambatan maupun pembatalan keberangkatan pesawat udara yang wajib diberikan oleh penyedia jasa kepada penumpang. Kedua aturan tersebut menerapkan prinsip *risk liability* yang mempunyai arti kewajiban untuk mengganti kerugian serta beban pembuktian ada pada pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa penerbangan.³

Berdasarkan hasil penelitian di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, PT Lion Mentari Airlines selalu memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan. Akan tetapi berdasarkan informasi dari beberapa penumpang,

³ Sri Syawali dan Nani Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hal.95

pelaksanaan tanggung jawab tersebut terhambat faktor pelayanan. Kurangnya pelayanan yang baik dari pihak PT Lion Air dalam proses pemberian ganti rugi menyebabkan pelaksanaan tanggung jawab menjadi kurang efektif.

2.2.2 Tanggung Jawab PT. Lion Mentari Airlines Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Atau Pembatalan Jadwal Penerbangan Melalui Putusan Nomor : 641 / PDT.G / 2011 / PN.DPS

Keterlambatan (*delay*) pesawat Lion Air JT 0033 selama kurang lebih 2 jam mengharuskan kepada PT. Lion Mentari Airlines untuk memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab penyedia jasa penerbangan, sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang mengatakan bahwa keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang.

Akan tetapi dalam Putusan Nomor : 641 / PDT.G / 2011 / PN.DPS, tanggung jawab PT Lion Air hanya sebatas memberikan ganti rugi berupa minuman dan makanan ringan kepada I Gusti Agung Bagus Komang Wijaya Adhi dan menawarkan *refund* tiket, akan tetapi tidak mau melayani proses pengalihan penerbangan ke perusahaan penerbangan lainnya (di luar PT Lion Mentari Group). Hal tersebut tentu melanggar Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa penyedia jasa penerbangan bertanggung jawab untuk membantu memindahkan penumpang ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang. Pelanggaran atas Pasal 36 tersebut dapat dikenakan sanksi pencabutan izin usaha, yang pengaturannya terdapat di dalam Pasal 101 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, PT Lion Mentari Airlines selalu memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan atau pembatalan

jadwal penerbangan sebagaimana yang diwajibkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, akan tetapi kurangnya pelayanan yang baik menyebabkan pelaksanaan tanggung jawab menjadi kurang efektif.

Berdasarkan Putusan Nomor : 641 / PDT.G / 2011 / PN.DPS, PT Lion Air tidak bertanggung jawab sepenuhnya sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Tanggung jawab PT Lion Air hanya sebatas memberikan ganti rugi berupa minuman dan makanan ringan kepada I Gusti Agung Bagus Komang Wijaya Adhi, dan menawarkan *refund* tiket, akan tetapi tidak mau melayani proses pengalihan penerbangan ke perusahaan penerbangan lainnya (di luar PT Lion Mentari Group) sesuai dengan apa yang tercantum dalam Pasal 36 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

DAFTAR PUSTAKA

M.N. Nasution, 2007, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor

Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta

Sri Syawali, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara