

# **PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN**

Oleh:  
Ni Wayan Melda Ika Damayanthi\*\*  
I Wayan Parsa

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Terjadi serangkaian peristiwa yang berkaitan dengan maskapai angkutan udara. Hal tersebut merefleksikan bahwa perlindungan hukum bagi para konsumen angkutan udara. Bagaimana tanggung jawab yang dilakukan oleh maskapai angkutan udara selaku pihak pelaku usaha, serta upaya hukum jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tanggung jawab oleh maskapai angkutan udara selaku pihak pelaku usaha dan untuk mengetahui upaya hukum jika terjadi kesalahan maskapai penerbangan yang dapat dilakukan oleh penumpang. Metode penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris.

Wujud perlindungan hukum dari akomodasi penerbangan selaku penyedia jasa adalah pembayaran berupa kompensasi. Kompensasi tersebut adalah pembelian minuman, barang pengganti, makanan ringan, makanan berat dan ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).

Kata kunci : Tanggung Jawab, Maskapai Penerbangan, Keterlambatan

1

---

\*Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan Merupakan makalah diluar skripsi

\*\* Ni Wayan Melda Ika Damayanthi adalah Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: wayanmelda5@gmail.com

## ABSTRACT

*A series of events occurred related to air transport. This reflects that legal protection for air transport consumers., how is the responsibility of the air transport as the business actor, as well as legal remedies in the event of a flight error that can be carried out by passengers.*

*The purpose of this research study is to find out the responsibility of the air transport as the business actor and to find out the legal effort in the event of a flight error that can be carried out by the passenger. This thesis writing method uses empirical legal research.*

*The thing of legal protection from air transport accommodation as a service provider is payment in the form of compensation. The compensation is the purchase of drinks, substitute goods, snacks, heavy meals and compensation in the amount of Rp. 300.000 (three hundred thousand rupiah).*

**Keywords : Responsible, Airlines, delay**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Banyak terjadi kasus dimana maskapai penerbangan tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha kepada para penumpang. Seperti contohnya keterlambatan dari jadwal penerbangan, kehabisan kursi walaupun penumpang sudah memiliki tiket hingga pelayanan buruk selama penerbangan seperti koper yang rusak dan lain sebagainya. Ada beberapa yang daftar tercatat oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tersebut ada beberapa penerbangan yang perusahaan sering paling mendapatkan keluhan oleh penumpang. Penerbangan dimaksud maskapai yang kelima antara lain Lion Air, Mandala Air, Air Asia, Sriwijaya Air, dan Garuda Indonesia.<sup>2</sup>

Di Indonesia jasa pengguna penerbangan atau penumpang adanya sering pelayanan keluhan yang diberikan oleh jasa penyedia penerbangan. Adapun bentuk keluhannya yang paling sering

---

<sup>2</sup><http://tempoa.bisnis.co/read/news/2017/10/27/090638603/liman-maskapaia-ini-paing-banyak-dikeluhkan>, diakses pada 27 Oktober 2017

dialami adalah masalah keterlambatan maskapai penerbangan dengan berbagai alasan sepihak. Didasarkan data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, *on time performance* (OTP) berdasarkan hasil evaluasi terhadap 15 maskapai pada periode Juli sampai Desember 2015, terdapat 356.633 pada penerbangan tersebut periode. Presentase tepat penerbangan waktu OTP pada tersebut periode yaitu 77,16% atau sebanyak 275.172 penerbangan.<sup>3</sup>

Perusahaan angkutan udara di Indonesia yang sering mengalami *delay* berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia antara lain Lion Air yang dimana mengalami keterlambatan keberangkatan yang berjumlah sebanyak 25.403 kali, lalu maskapai Garuda Indonesia berjumlah sebanyak 11.919 kali.<sup>4</sup> Selain masalah itu, masih banyak kasus yang dialami penumpang seperti barang bawaan dari penumpang yang dirusak seperti pada kasus maskapai Air Asia.

Beberapa jenis keterlambatan maskapai angkutan udara yang sering terjadi di Indonesia. Sebagai contoh maskapai Garuda Indonesia rute Denpasar – Jakarta, mengalami keterlambatan jadwal penerbangan yang seharusnya berangkat pukul 20.55 Wita karena adanya penundaan keberangkatan menjadi pukul 21.45 Wita dapat berangkat pada pukul 00.21 Wita. Hal yang kurang menyenangkan bagi pihak penumpang adalah dimana keterlambatan tersebut diinformasikan secara mendadak dan tidak dijelaskan secara detail kepada penumpang, yang mengakibatkan penumpang harus menunggu lama dan tidak adanya dari kepastian

---

<sup>3</sup>Standard operating procedure (SOP) pelayanan informasi penerbangan Bandar Udara

<sup>4</sup> Ibid

maskapai pihak penerbangan dan pada akhirnya dialami kerugian besar penumpang karena terjadinya hal tersebut.<sup>5</sup>

Tanggung jawab yang dapat oleh diberikan maskapai kepada penumpang adalah ganti rugi atau disebut dengan kompensasi. Dibayarkan harus ganti rugi oleh pihak maskapai dengan alasan jika lambat datang atau lambat sampai di tempat yang dituju, hanya bukan mengenai keterlambatan penerbangan, namun juga mengenai keamanan dan keselamatan penumpang dan barang bawaan penumpang.

Penumpang yang merasa dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup tanggung gugat maskapai penerbangan yang sudah di atur di dalam Undang- Undang penerbangan No 1 tahun 2009 Pasal 146 dan 147 ditentukan bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, maka pihak perusahaan pengangkut udara wajib bertanggung jawab atas kerugian keterlambatan tersebut. Upaya hukum yang dilakukan jika konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti rugi atau klaim kepada perusahaan penerbangan.

Dari latar belakang diatas bahwa banyak hal yang harus diteliti penumpang selaku pengguna jasa penerbangan. Kejadian inilah yang menjadi latar belakang dari penulis untuk membuat dengan judul **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

---

<sup>5</sup>ibid

Latar belakang berdasarkan diatas, adapun permasalahan yang dapat peneliti rumuskan, antara lain:

1. Bagaimanakah tanggung jawab oleh maskapai angkutan udara selaku pihak pelaku usaha ?
2. Bagaimana upaya hukum terhadap kerugian konsumen sebagai akibat keterlambatan penerbangan?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Dari penelitian tujuan ini ialah untuk diketahui tanggung jawab oleh maskapai angkutan udara selaku pihak pelaku usaha dan untuk mengetahui upaya hukum jika terjadi kesalahan maskapai penerbangan yang dapat dilakukan oleh penumpang.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Penulisan karya ilmiah ini digunakan jenis hukum penelitian empiris. Penelitian hukum empiris yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan observasi atau penelitian dengan secara langsung terjun ke lapangan guna untuk mendapatkan kebenaran yang akurat dalam penulisan skripsi.

### **2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **2.2.1 Bentuk tanggung jawab pelaku usaha angkutan udara terhadap pengguna jasa penerbangan jika terjadinya keterlambatan penerbangan**

Tanggung gugat pengangkut juga di atur didalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut Angkutan Udara, yaitu pengangkut mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas segala kerugian terhadap :

- a) Penumpang yang meninggal dunia
- b) Hilang/rusaknya bagasi
- c) Hilang/rusaknya kargo
- d) Keterlambatan angkutan udara
- e) Kerugian yang di derita oleh pihak ketiga

Pasal ini menjelaskan tentang pengertian keterlambatan penerbangan yang sering terjadi. Adanya keterlambatan penerbangan bagi penumpang tentunya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berdasarkan Undang-Undang no 1 tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 146 dan 147 ditentukan bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, maka pihak perusahaan pengangkut udara wajib bertanggung jawab atas kerugian keterlambatan tersebut.<sup>6</sup>

Pengetahuan mengenai hak-hak konsumen wajib diketahui oleh konsumen agar seorang konsumen dapat bertindak secara tegas dan mandiri.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam,mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan,jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

---

<sup>6</sup>Peraturan Menteri Perhubungan No: 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Adanya hak yang tertuang di dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

hak-hak yang tertuang di dalam ketentuan peraturan lainnya adapun yakni 4 dasar hak konsumen, yang meliputi:

1. Setiap konsumen didapatkan hak perlindungan atas barang/ jasa yang dikonsumsi;
2. Konsumen informasi berhak didapatkan yang jelas tentang suatu produk barang/ jasa yang dibeli / dikonsumsi;
3. Konsumen memilih berhak untuk barang/ jasa produk dengan wajar harganya;
4. Konsumen didapatkan harus haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya dapat didengarkan.<sup>7</sup>

Begitu dengan juga pesawat udara penumpangnya mendapatkan hak atas keamanan perlindungan dan konsumen dalam jasa penggunaan maskapai penerbangan keselamatan sehingga konsumen terhindar dari kerugian. Maka dari itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Perlindungan

---

<sup>7</sup>Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen sesungguhnya lebih mengidentifikasi pada yang diberikan hak-hak konsumen tentang perlindungan hukum.<sup>8</sup>

Penumpang pesawat udara juga memperoleh hak ganti rugi apabila ia mendapatkan kerugian. Maskapai penerbangan wajib bertanggung jawab untuk memberikan asuransi kepada penumpang apabila kecelakaan pesawat udara terjadi, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman. Atau ada juga penumpang yang hanya mendapatkan kompensasi berupa makanan minuman, tergantung kondisi. Ganti rugi untuk keterlambatan kategori 5 yakni kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah) wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku. Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana. Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

Kejadian yang sering dialami oleh penumpang ialah ketika jam keberangkatan diundur dan dari pihak maskapai tidak memberikan kompensasi terhadap penumpang. Pihak maskapai juga dalam mengundur jam penerbangan tidak memberikan kepastian.

### **2.2.2 Upaya hukum terhadap kerugian konsumen sebagai akibat keterlambatan penerbangan**

---

<sup>8</sup>Imaniyati Sri, Neni dan Husni Syawali, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung.

Ketentuan yang tertuang di dalam Pasal 2 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 menyatakan bahwa keterlambatan pada angkutan udara niaga berjadwal disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

1. jadwal penerbangan terlambat;
2. penumpang tidak diangkut dengan berdalih bahwa sudah penuh penumpang di dalam pesawat;
3. Batalnya jam terbang pesawat.<sup>9</sup>

Setiap terjadi keterlambatan penerbangan maka badan usaha angkutan udara diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian dan kompensasi kepada penumpangnya dengan rincian sebagai berikut:

1. Kelompok 1, terdapat apabila adanya keterlambatan 40 menit s/d 60 menit diberikan maka kompensasi ringan seperti minuman;
2. Kelompok2, terdapat apabila keterlambatan adanya 63 menit s/d 120 menit diberikan maka kompensasi minuman dan makanan ringan;
3. Kelompok 3, terdapat apabila adanya keterlambatan selama 124 menit s/d 180 menit kompensasimaka diberikan berupa makanan berat serta minuman;
4. Kelompok 4, terdapat apabila keterlambatan adanya selama 185 menit s/d 240 menit konsumen maka kompensasi diberikan berupa minuman, makanan ringan serta makanan berat;
5. Kelompok 5, terdapat apabila keterlambatan adanya lebih dari 250 menit konsumen maka didapatkan harus kompensasi senilai Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah); dan
6. Kelompok 6, terdapat apabila jika batalnya terdapat penerbangan badan usaha angkutan maka diwajibkan

---

<sup>9</sup>Ibid 6

penumpang dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seutuhnya biaya tiket.

7. Setiap keterlambatan pada kelompok 2 sampai dengan 5 penumpang maka dipindah dapat ke penerbangan selanjutnya atau seutuhnya dikembalikan biaya penerbangan.

Maka dari itu penumpang yang telah merasa dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup maskapai penerbangan yang sudah di atur dalam Undang-Undang penerbangan No 1 Tahun 2009.

Upaya hukum yang bisa dilakukan kedua belah pihak untuk tidak sampai ke pengadilan biasanya menggunakan upaya hukum diluar pengadilan. Untuk mendapatkan hasil yang biasa disebut dengan *win solution*, biasanya dari pihak maskapai melakukan negoisasi dengan penumpang untuk memberikan penjelasan mengenai bentuk kerugian yang diderita penumpang dan bagaimana bentuk tanggung jawab dari pihak maskapai tersebut.<sup>10</sup>

Sesuai aturan menteri Nomor 89 tahun 2015 Pasal 6 Ayat 2, maskapai dibebaskan dari tanggung jawab untuk memberikan kompensasi dang anti rugi apabila terjadi keterlambatan penerbangan yang bukan disebabkan oleh factor manajemen maskapai , seperti :

1. Faktor teknis operasional yang disebabkan oleh kondisi Bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan
2. Faktor cuaca seperti hujan lebat,banjir,petir,badai, kabut,asap,jarak pandang di bawah standar minimal,

---

<sup>10</sup>Hasim. Purba. *Hukum Penerbangan dan Tanggung Jawab Produsen Pesawat Udara* (Medan Pustaka Bangsa Press 2010).hal 263 cetakan ke 2

- dan/atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan
3. Faktor lain seperti demonstrasi dan/atau kerusakan di area wilayah Bandar udara.<sup>11</sup>

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 SIMPULAN**

1. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian penumpang akibat keterlambatan penerbangan yang terjadi dari jadwal yang sudah ditentukan adalah pembayaran kompensasi kepada konsumen. Kompensasi tersebut adalah kompensasi berupa makanan ringan dan minuman, kompensasi berupa makanan berat, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah), dan mengembalikan semua biaya tiket (*refund ticket*).
2. Upaya hukum yang bisa dilakukan kedua belah pihak untuk tidak sampai ke pengadilan biasanya menggunakan upaya hukum diluar pengadilan. Untuk mendapatkan hasil yang biasa disebut dengan *win solution*, biasanya dari pihak maskapai melakukan negoisasi dengan penumpang untuk memberikan penjelasan mengenai bentuk kerugian yang diderita penumpang dan bagaimana bentuk tanggung jawab dari pihak maskapai tersebut.

#### **3.2 SARAN**

1. Saran dari peneliti yaitu pihak maskapai penerbangan hendaknya memberikan informasi perihal keterlambatan melalui email atau sms kepada penumpang, dimana agar

---

<sup>11</sup> Peraturan menteri Nomor 89 Tahun 2015 Pasal ayat 2

penumpang dapat mempersiapkan hal lain jika terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat.

2. Pihak otoritas bandara hendaknya memberikan sanksi kepada maskapai yang lalai dalam melakukan kegiatan operasional seperti keterlambatan akibat kesalahan manusia (*human error*) agar tidak merugikan penumpang dan berdampak pada operasional bandara itu sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA.**

Miru, Ahmadi, 2013, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, cet 2. Rajawali Pers, Jakarta.

Imaniyati Sri, Neni dan Husni Syawali, 2000, Hukum perlindungan Konsumen, Mandar maju, Bandung.

Sidhartan. 2000. *Perlindungan Hukum Konsumen*. Grashindo. Jakarta.

Hasim. Purba. Hukum Penerbangan dan Tanggung Jawab Produsen Pesawat Udara (Medan Pustaka Bangsa Press 2010).

Prof DR. H. K martono, SH, LLm. Hukum Penerbangan berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009 Bagian pertama, Cv Mandar Maju.

Dr.Sudaryono. Metode Penelitian Pendidikan, Kencana Prenadamedia Group.

Prof.Dr. I Made Pasek Diantha, S.H.,M.S, Metodologi Penelitian Hukum Normatif , Kencana.

### **PERATURAN PEMERINTAH**

Peraturan Perhubungan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 87 Tahun 2016 Tentang Keterlambatan Penanganan Penerbangan (*Delay Management*) Badan Pada Usaha Udara Angkutan Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Peraturan Republik Pemerintah Indonesia Nomor 5 Tahun 2001 Tentang Atas Perubahan PemerintahPeraturan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Udara Angkutan.

Peraturan Perhubungan Menteri Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Menteri Peraturan Perhubungan Nomor 76 Tahun 2012 Tentang Tanggung Pengangkut Jawab Udara Angkutan.

Jurnal:

I Gusti Ngurah Parikesit Widiatedja,2015, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap penumpang" Jurnal Kertha Semaya(S.1),sep. 2015 : URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/15302>.

Ni Putu Januaryati Pande, 2017, "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Import Yang tidak Terdaftar di BPOM Denpasar".,Jurnal Magister Hukum, Vol 6 No. 1 April, 2017,h.3,URL:<https://ojs.unud.ac.id//index.php//jurnalmagisterhukum/article/view/20348>