

## **TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB PIHAK MASKAPAI TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 89 TAHUN 2015**

Tuti Herningtyas, Meidia Dwi Putri

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Riau Kepulauan

[tyas\\_dimdir@yahoo.co.id](mailto:tyas_dimdir@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Penggunaan transportasi udara khususnya pesawat udara semakin hari kian meningkat. Pemilihan pesawat udara didasari pada tingkat kecepatan dan efisiensi waktu yang diberikan sehingga menjadi pilihan pertama bagi masyarakat dalam berpergian. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, terdapat kendala-kendala yang dapat terjadi seperti keterlambatan penerbangan sehingga menimbulkan berbagai kerugian materil maupun imateril bagi penggunaannya.

Keterlambatan penerbangan sebuah maskapai seringkali dianggap hal yang biasa terjadi sehingga dapat dimaklumi sebagian kalangan pengguna moda transportasi ini. Dalam penyelesaiannya, pihak maskapai memiliki tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan tersebut dan para penumpang yang dirugikan juga mendapatkan perlindungan hukum.

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat dalam penelitian ini yaitu tanggungjawab pihak maskapai di Bandara Hang Nadim Batam serta perlindungan hukum terhadap penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan.

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode penelitian hukum yang berfungsi melihat hukum berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dimasyarakat, dimana penelitian ini menekankan pada penggunaan data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dan data sekunder dari studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya konsep tanggungjawab praduga bersalah berarti pihak maskapai memiliki tanggungjawab memberikan kompensasi ganti rugi atas keterlambatan penerbangan yang terjadi serta dalam proses penyelesaiannya yang apabila pihak maskapai tidak memberikan ganti rugi, penumpang dapat melakukan tuntutan ke pengadilan negeri di wilayah Indonesia, penyelesaian melalui jalur arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa lainnya sebagai bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa penerbangan.

**Kata Kunci:** Tanggungjawab, Penumpang, Keterlambatan Penerbangan, Perlindungan Hukum

## **ABSTRACT**

*The use of air transportation, especially airplane is increasingly increasing. The selection of airplane is based on the level of speed and time efficiency provided so that it becomes the first choice for the public in traveling. However, in its implementation, there are constraints that can occur such as flight delays causing material and immaterial losses for its users.*

*Delay in flight of an airline is often considered a normal thing so that it can be understood by some users of this mode of the transportation. In its completion, the airline has the responsibility to provide compensation due to the delay of the flight and the injured passengers also get legal protection.*

*The formulation of the problem that the writer raised in this study is the responsibility of the airline at Batam's Hang Nadim Airport and legal protection for passengers who have suffered losses due to flight delays.*

*The research method that by writer is a legal research method that functions to see the law based on facts that occur in the community, where this research emphasizes the use of data obtained from direct interviews and secondary data from literature studies.*

*Based on the results of the study, the existence of the concept of liability presumption of guilt means that the airline has the responsibility of providing compensation for flight delays that occur as well as in the process of settlement which, if the airline does not provide compensation, passengers can make claims of domestic justice in the territory of Indonesia, settlement through arbitration and other alternative dispute resolution as a form of legal protection for passengers using aviation services*

*Keywords: Responsibility, Passenger, Flight Delay, Legal protection*

## **1. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan Negara yang terdiri dari berbagai pulau-pulau yang dihubungkan dengan perairan dan udara. Ada beberapa transportasi yang paling sering ditemui di Indonesia ialah transportasi darat seperti mobil, motor, bus, delman. Transportasi laut seperti kapal, speedboat, sampan. Transportasi udara seperti pesawat dan helikopter, Sebagian alat transportasi tersebut ada yang sebagai alat transportasi pribadi dan juga alat transportasi umum.

Transportasi yang sering menjadi pilihan utama bagi masyarakat ialah transportasi umum. Pemilihan transportasi di dasarkan pada kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan berbagai alasan dan faktor. Dari ketiga jenis transportasi yang telah disebutkan, transportasi udara merupakan yang paling banyak diminati oleh semua kalangan masyarakat, dimulai dari masyarakat menengah kebawah sampai dengan masyarakat menengah keatas. Faktor yang mendasari tingginya peminat transportasi udara adalah jaminan efisiensi waktu yang cukup singkat dibanding transportasi lainnya sehingga para pengguna jasa angkutan udara dapat mengatur waktu untuk kebutuhan-kebutuhan lainnya.

Dalam penggunaan transportasi khususnya transportasi udara, perlindungan hukum menjadi suatu hal yang sangat penting bagi penumpang jasa angkutan udara selaku orang yang memiliki hak dan kewajiban. Dalam hal ini, kewajiban yang harus dilakukan ialah menaati setiap ketentuan dan peraturan yang mendasari penerbangan tersebut serta membayar biaya pembelian tiket pesawat

dengan rincian yang diterima berupa waktu keberangkatan, durasi perjalanan dan tempat yang dituju. Selain itu,. Hak yang harus diterima bagi pengguna jasa angkutan udara diantaranya hak mendapatkan rasa aman dan nyaman dalam menggunakannya dan terlaksananya waktu penerbangan sesuai dengan yang telah ditentukan.

Transportasi udara juga dapat menimbulkan kerugian yang tidak banyak diketahui oleh pengguna jasa penerbangan itu sendiri salah satunya apabila terjadinya keterlambatan. Suatu penerbangan dikatakan terlambat apabila jadwal keberangkatan pada saat pembelian tiket yang semula diterima oleh penumpang tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Sedangkan penerbangan yang tepat waktu ialah keberangkatan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Terkait masalah keterlambatan ada beberapa jenis faktor keterlambatan penerbangan diantaranya kondisi cuaca dimana informasi cuaca akan diperoleh secara langsung dari Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG). Selain itu, kurangnya pemeliharaan armada pesawat, kekeliruan jadwal penerbangan dan alasan keselamatan yang menyebabkan keterlambatan penerbangan yang menjadikan tanggungjawab pihak maskapai untuk mengatasi kerugian yang diterima oleh para pengguna jasa angkutan udara.

Berbicara mengenai keterlambatan, pemberian kompensasi atau penggantian kerugian dimaksud menjadi suatu hak yang sangat penting yang harus diketahui oleh semua para pengguna jasa angkutan penerbangan. Pada dasarnya yang harus diberikan pihak maskapai kepada penumpang yang mengalami keterlambatan

penerbangan seperti mendapatkan makanan, dan lain-lain. Namun masih banyak penumpang yang belum mengetahui hal tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggungjawab pihak maskapai di Bandara Hang Nadim Batam terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 tahun 2015?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan?

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian berisi tentang jenis penelitian hukum yang digunakan penulis, uraian tentang dari mana saja informasi penelitian ini yang dirangkum dalam sumber data dan adanya penjelasan terkait metode pengumpulan data yang digunakan untuk menjawab masalah atau isu hukum yang di angkat serta analisis data terkait metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian hukum yang digunakan yaitu penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang bertujuan mencari informasi bagaimana hukum bekerja dimasyarakat serta fakta hukum yang terjadi dilapangan.

## **2. Sumber Data**

Sumber data merupakan uraian tentang dari mana informasi sumber hukum penelitian ini yang di bagi menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier.

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak maskapai *Lion Air* Bandara Hang Nadim Batam dimana pada kesempatan ini wawancara dilakukan secara langsung dengan *Assisten Manager* atas nama Bapak Supoyo.

### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan, pembahasan teori serta pengaturan yang berkaitan dengan keterlambatan penerbangan dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan rumusan masalah.

### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier didalam penelitian ini adalah sebagai bahan tambahan untuk memperkuat pemahaman terhadap topik atau judul yang akan di teliti yang bersumber dari : kamus hukum, internet, dan artikel atau laporan dari media masa seperti surat kabar, majalah dan lain sebagainya.

## **3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan dalam penelitian ini adalah penelitian perpustakaan, di lakukan dengan menggunakan bahan-bahan hukum yang

relevan dengan permasalahan penelitian. Bahan-bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal maupun dokumen yang kemudian dikaitkan dengan permasalahan di lapangan agar dapat mengoptimalkan konsep serta bahan teoritis lain yang sesuai dengan konteks penelitian ini.

#### **4. Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan cara memahami fenomena yang terjadi dimasyarakat dengan cara deskriptif dalam bentuk kata dan bahasa yang diperoleh secara tertulis dan lisan serta perilaku nyata yang dari objek yang diteliti.

## **2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tanggungjawab Pihak Maskapai di Bandara Hang Nadim Batam Terhadap Penumpang yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015**

Transportasi udara merupakan transportasi yang selaras mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih. Persaingan dalam banyak hal, terutama dibidang pembangunan ekonomi global ternyata merangsang para ilmuwan agar menyediakan sistem transportasi yang dapat melayaninya.

Demikian, kemudian terjadilah perlombaan besar-besaran dalam teknologi penerbangan serta penyelenggaraan sistem angkutan udara yang sebaik-baiknya oleh maskapai penerbangan yang ada di Indonesia. Khususnya maskapai di Bandara Hang Nadim Batam juga menyelenggarakan sistem yang

baik sehingga tidak terjadinya kendala pada penerbangan yang terjadwal. Namun tidak sedikit ditemui hal-hal diluar rencana terjadi seperti keterlambatan penerbangan.

Keterlambatan penerbangan juga menjadi faktor penting yang dijadikan standar tingkat kepuasan penumpang dalam memilih sebuah maskapai untuk digunakan. Salah satu maskapai penerbangan yang dapat ditemui di Bandara Hang Nadim Batam adalah Lion Air yang merupakan maskapai dengan rute dan jadwal penerbangan terbanyak setiap hari.

Penerbangan pesawat lion air sering kali mengalami keterlambatan dengan berbagai alasan dan faktor, menurut Supoyo selaku Assisten Manajer *Lion air*, “faktor yang paling sering menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan adalah faktor operasional”. Faktor operasional yang dimaksud adalah terjadinya alokasi waktu keberangkatan di bandara sehingga keterlambatan tidak dapat dihindari. Keterlambatan penerbangan pada sebuah pesawat dari bandara lain menuju bandara hang nadim akan menyebabkan keterlambatan penerbangan menuju bandara selanjutnya.

Selain itu ada beberapa faktor keterlambatan penerbangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yakni faktor cuaca, faktor manajemen airline, faktor teknis operasional dan faktor lain-lain. Pada praktiknya, penyelenggaraan sistem penerbangan yang dilakukan oleh pihak maskapai lion air telah disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Namun, tidak sedikit pula dapat kita temui hal-hal diluar yang direncanakan seperti keterlambatan penerbangan sehingga menyebabkan pihak

maskapai memiliki tanggungjawab untuk memberikan kompensasi dan ganti rugi kepada para penumpang yang dirugikan. Tanggungjawab adalah merupakan bagian dari kewajiban pihak maskapai lion air selaku pelaku usaha dimana tanggungjawab ini dikenal dengan istilah tanggungjawab gugat produk (*Product Liability*). Tanggungjawab gugat produk secara hukum adalah kewajiban penjual untuk melakukan ganti rugi yang diderita oleh pembeli yang diakibatkan dari cacar atau kerusakan yang terjadi dari produk tersebut.

Pemberian ganti rugi sebagai bentuk tanggungjawab dari pihak maskapai kepada penumpang disesuaikan dengan kategori keterlambatan berdasarkan durasi keterlambatan penerbangan tersebut. Jenis pemberian kompensasi dimulai dari kategori 1 (satu) dengan durasi keterlambatan 30 (tiga puluh) menit sampai 60 (enam puluh) menit dengan kompensasi berupa minuman ringan sampai dengan kategori 6 (enam) dengan pemberian kompensasi berupa pengembalan seluruh biaya tiket pesawat (*refund ticket*) kepada penumpang.

## **2. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan**

Indonesia dengan letak geografis yang terdiri dari berbagai ragam pulau-pulau yang memegang peranan penting dalam perkembangan Negara. Karakteristik kecepatan yang tinggi dari transportasi udara menjadikan perhubungan udara memiliki peranan penting dalam mendukung program penetrasi ke wilayah yang tidak dapat dijangkau dengan transportasi selain transportasi udara.

Sebagai kegiatan yang mempunyai aspek pendukung, kegiatan

penerbangan juga memiliki masalah-masalah yang tidak dapat dihindari, oleh karena itu kebijakan angkutan udara memiliki tujuan yakni menciptakan angkutan udara yang aman, efisien, nyaman dan mampu menunjang sektor pembangunan lainnya.

Indonesia khususnya di kota Batam memiliki masalah terkait penerbangan yakni salah satunya ialah keterlambatan penerbangan dimana hal ini sudah dianggap menjadi hal yang biasa terjadi. Di Hang Nadim Batam, keterlambatan penerbangan seringkali dialami oleh maskapai *lion air*.

Untuk menjaga kestabilan dari kualitas pelayanan dalam penerbangan dianggap perlu setiap maskapai mengetahui prinsip tanggungjawab yang bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum yang memenuhi rasa keadilan. Hal ini dibuktikan menjadi suatu bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan udara khususnya penumpang maskapai *lion air*.

Perlindungan hukum secara preventif maupun represif merupakan hal yang penting dan harus menjadi perhatian. Para penumpang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas keterlambatan yang dideritanya. Maka tuntutan ganti rugi dari penumpang berpedoman pada ketentuan hukum penerbangan nasional dan konvensi internasional tentang penerbangan yang telah diratifikasi.

Berdasarkan Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan Peraturann Menteri Perhubungan nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawaab Pengangkut Angkutan Udara, tiket dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila penumpang

mengalami keterlambatan penerbangan. Hal ini menjadi bukti bahwa terjadinya suatu perjanjian antara pihak maskapai dengan penumpang sehingga yang apabila terjadi pelanggaran atas ketentuan yang telah disepakati pada perjanjian tersebut dapat dilakukan upaya hukum seperti penggantian kerugian.

Upaya hukum setingkat lebih tinggi yang dapat dilakukan oleh penumpang adalah melakukan upaya penuntutan ke pengadilan Negeri Kesatuan Republik Indonesia atau menyelesaikan melalui jalur arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian, jika penumpang mengalami kerugian atas keterlambatan penerbangan, maka ia dapat menuntut haknya untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan mandat oleh undang-undang kepada para penyelenggara Negara yakni salah satunya ialah melindungi hak-hak warganya.

### **3. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang di kemukakan di atas, dapat di Tarik kesimpulan, bahwa :

1. Tanggungjawab pihak maskapai di Bandara Hang Nadim Batam terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan menerapkan konsep tanggungjawab praduga bersalah (*presumption of liability concept*). Artinya pihak maskapai otomatis bertanggungjawab memberikan kompensasi atau ganti rugi yang disesuaikan dengan pasal 9 Undang-

undang Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*Delay Management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia. Pemberian kompensasi dimaksud diberikan berdasarkan durasi waktu keterlambatan yang dialami penumpang.

2. Perlindungan hukum bagi penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Hang Nadim Batam menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawab Pengangkut Udara dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini sebagai bukti adanya perjanjian antara pihak maskapai selaku pengangkut dan penumpang sehingga jika terjadi pelanggaran dalam hal ini keterlambatan penerbangan maka pengangkut wajib untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan yang telah diatur dalam PM Nomor 89 Tahun 2015. Selanjutnya, apabila ganti rugi tidak diberikan oleh pihak maskapai penumpang dapat melakukan upaya hukum dengan menuntut pihak maskapai ke pengadilan negeri, melalui jalur arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **4. Saran**

1. Kepada pihak maskapai selaku pengangkut untuk dapat terus memperbaiki sistem pelayanan dalam memberikan keamanan, kenyamanan serta keselamatan bagi pengguna jasa angkutan udara. Selain itu juga memujudkan tanggung jawab terhadap konsumen dengan

memberikan informasi kepada para penumpang sesuai dengan yang telah ditentukan oleh aturan yang berlaku

2. Dalam proses penanganan keterlambatan terhadap penumpang diharapkan pihak maskapai dapat menyesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan dan tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
3. Kepada pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebagai pembina yang mengatur, mengendalikan dan mengawasi sistem pelayanan pengangkutan udara agar terus melakukan pengawasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dan tertuang didalam PM 89 Tahun 2015.

## DAFTAR PUSTAKA

Ade Arif Firmansyah, Perlindungan terhadap masyarakat dalam pengadaan tanah untuk pembangunan bagi kepentingan pemerintah daerah, PPS Unila, 2012

Adisasmita, Rahardjo, Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan, Graha Ilmu, Yogyakarta 2010

Adrian Sutedi, Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya, Sinar Grafika, Jakarta, 2007

Boedi Harsono, Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan UUPA. Isi dan Pelaksanaan, Djambatan, Jakarta, 2005,

Danisworo, Mohammad & Widjaja Martokusumo (2000), “Revitalisasi Kawasan Kota Sebuah Catatan dalam Pengembangan dan Pemanfaatan Kawasan Kota”.

Dosmini Kus Rato, “ filsafat Hukum Mencari dan Memahami Hukum” PT. Presindo Yogyakarta 2010.

Fakultas Hukum Universitas Riau Kepulauan ‘Pedoman dan Tata Cara Penulisan Skripsi’ Penerbit, Batam: FH UNRIKA, 2017.

Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, 1993, Hukum Sebagai Suatu Sistem, Bandung, Remaja Rusdakarya,

Johan silas Rehabilitasi dan Rekonstruksi Paska Gempa dan Tsunami Jakarta; 2005-2006

Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Invesrtor di Indonesia,  
Surakarta: Disertasi.

Oki Maradha Pratama, Pemblokiran Sertifikat Hak Atas Tanah Berdasarkan  
Asas Keadilan dan Kepastian Hukum di Kota Bandar Lampung, PPS Unila,  
2011

Parsudi Suparlan, kemiskinan di perkotaan Jakarta 1984

Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana : Jakarta, 2008.

Philips M. Hadjon, Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Surabaya: Bina Ilmu,  
1987.