

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN<sup>1</sup>**

**Oleh :**  
**Gladis Kawung<sup>2</sup>**  
**Merry Elisabeth Kalalo<sup>3</sup>**  
**Edwin Niel Tinangon<sup>4</sup>**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan dan untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Maskapai penerbangan sering melalaikan kewajiban memberikan ganti rugi sesuai ketentuan, sehingga menimbulkan keluhan penumpang. Oleh karena itu, penumpang berhak mengklaim kompensasi jika terjadi keterlambatan penerbangan yang mengakibatkan perubahan jadwal, dan maskapai wajib memenuhi hak-hak penumpang tersebut. 2. Adapun pasal-pasal dalam Permenhub No. 77 Tahun 2011 dan Permenhub No. 89 Tahun 2015—seperti Pasal 13 Permenhub No. 77 Tahun 2011 yang membebaskan maskapai dari ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan karena cuaca atau masalah teknis, serta Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 89 Tahun 2015 yang juga melepaskan tanggung jawab maskapai—menghalangi kompensasi bagi penumpang yang dirugikan. Padahal, hal ini bertentangan dengan Pasal 1 Angka 22 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang mewajibkan pengangkut mengganti kerugian penumpang. Seharusnya, pembebasan tanggung jawab harus disertai alasan jelas, sebab penumpang sering tidak mengetahui penyebab keterlambatan penerbangan, sementara maskapai juga tidak memberikan informasi resmi sebagaimana diatur Pasal 5 ayat (6) Permenhub No. 89 Tahun 2015.

Kata Kunci : *keterlambatan penerbangan, penumpang pesawat*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penerbangan, dalam keseharian masyarakat, menjadi moda transportasi. Meskipun kabar

kecelakan pesawat membuat khawatir, pesawat terbang menjadi moda transportasi yang paling aman di dunia menurut statistik.<sup>5</sup> Berdasarkan konsideran Menimbang huruf c, menyatakan bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.<sup>6</sup>

Selain itu, bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah.<sup>7</sup>

Sebagaimana definisi penerbangan yang diatur pada Pasal 1 Angka 1 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Sementara itu, pesawat udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.<sup>8</sup> Sedangkan, pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.<sup>9</sup>

Industri penerbangan merupakan sektor transportasi yang memiliki peran krusial dalam mobilitas masyarakat, baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Namun, dalam operasionalnya, sering kali terjadi permasalahan

<sup>5</sup> Ni Made Sukmasari, "Alasan Pesawat Terbang Masih Menjadi Moda Transportasi Paling Aman", Tempo.co, diakses dari <https://www.tempo.co/hiburan/alasan-pesawat-terbang-masih-menjadi-modam-transportasi-paling-aman-1189321>, pada 8 Januari 2025, Pukul 15.43 WITA

<sup>6</sup> Lihat Menimbang huruf c Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>7</sup> Lihat Menimbang huruf d Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>8</sup> Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>9</sup> Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010812

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

yang berdampak pada kenyamanan serta hak-hak penumpang, salah satunya adalah keterlambatan penerbangan pesawat. Adapun keterlambatan penerbangan pesawat menjadi isu yang cukup sering terjadi dan menimbulkan dampak signifikan terhadap penumpang, baik secara finansial maupun non-finansial.

Pengertian keterlambatan penerbangan, dalam Collins Dictionary diistilahkan dengan *delay*, yang mengartikan *delay* merujuk pada *to put off to a later time; to slow up, hinder, or cause to be late; to be irresolute or put off doing something*,<sup>10</sup> yang artinya yakni untuk menundanya di lain waktu; untuk memperlambat, menghalangi, atau menyebabkan terlambat; menjadi ragu-ragu atau menunda melakukan sesuatu. Sedangkan, menurut The Britannica Dictionary, *delay* diartikan sebagai *a situation in which something happens later than it should; the amount of time that you must wait for something that is late*.<sup>11</sup>

Sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 Angka 30 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Sementara itu, berdasarkan Pasal 1 Angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, bahwa keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan, meliputi:<sup>12</sup>

- Faktor manajemen *airline*;
- Faktor teknis operasional;
- Faktor cuaca; dan
- Faktor lain-lain.

Persoalannya, penerbangan pesawat, sebagaimana telah diuraikan di atas, tidak akan lepas dari masalah, salah satunya keterlambatan

penerbangan, sebagaimana dalam beberapa kasus yang terjadi, salah satunya yaitu adanya pemberitaan dari media massa online—Tribun Jabar per tanggal 8 Januari 2024, menceritakan adanya calon penumpang sebuah pesawat Super Air Jet mengalami keterlambatan penerbangan berjam-jam. Hal tersebut, memicu protes salah satu calon penumpang pesawat kepada pihak yang dianggap bertanggung jawab dari masalah tersebut. Salah seorang yang memprotes keterlambatan penerbangan tersebut, mengakui telah mengalami kerugian karena mengharuskannya pulang larut malam.<sup>13</sup>

Dalam artian, kasus ini hendak menggambarkan adanya kerugian konsumen, meskipun membayar tiket pesawat yang dianggap ‘menguntungkan’ waktu yang telah direncanakan. Kerugian yang maksud, patut diduga mengacu pada pembelian tiket yang menyatakan jadwal keberangkatan yang bergeser dari waktu yang ditentukan pada waktu yang telah ditentukan serta tidak nampaknya upaya dari pihak perusahaan, yaitu dari maskapai untuk memenuhi pertanggungjawaban terhadap kerugian konsumen sebagai calon penumpang pesawat Super Air Jet.

## B. Rumusan Masalah

- Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan?
- Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan?

## C. Metode Penelitian

Dalam penulisan menerapkan metode yuridis normatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan

Dalam bagian ini, perlu menguraikan mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Namun, sebelum lebih jauh, uraian ini perlu membahas terlebih dahulu soal hak-hak penumpang yang mendasari perlindungan hukum ketika terjadi kasus keterlambatan. Kemudian,

<sup>10</sup> Collins Dictionary, “Delay”, diakses dari [<sup>11</sup> The Britannica Dictionary, “Delay”, <https://www.britannica.com/dictionary/delay>, pada 10 Januari 2025, Pukul 18.02 WITA.](https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/delay#:~:text=delay%20in%20American%20English,-(d%C9%AA%CB%88lei)&text=transitive%20verb-,1.,or%20progress%20of%3B%20retard%3B%20hinder,pada 10 Januari 2025, Pukul 17.20 WITA.</p></div><div data-bbox=)

<sup>12</sup> Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

<sup>13</sup> Salma Dinda Regina, “Viral Penumpang Super Air Jet Marah Menunggu Berjam-jam Gegara Pesawat Delay, Manajemen Buka Suara”, Tribun Jabar, diakses dari <https://jabar.tribunnews.com/2025/01/08/viral-penumpang-super-air-jet-marah-menunggu-berjam-jam gegara-pesawat-delay-manajemen-buka-suara>, pada 8 Januari 2025, Pukul 12.43 WITA.

mengelaborasinya dengan kasus keterlambatan penerbangan yang tejadi.

Dalam UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlindungan hukum menjadi bagian yang telah diwadai melalui aturan ini, dengan merujuk pada Pasal 1 Angka 49 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Berdasarkan Pasal 3 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, mengatur bahwa penerbangan diselenggarakan dengan tujuan:

- a. mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman, dengan harga yang wajar, dan menghindari praktik persaingan usaha yang tidak sehat;
- b. memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional;
- c. membina jiwa kendirgantaraan;
- d. menjunjung kedaulatan negara;
- e. menciptakan daya saing ... gan mengembangkan teknologi dan industri angkutan udara nasional;
- f. menunjang, menggerakkan, dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan nasional;
- g. memperkuuh kesatuan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara;
- h. meningkatkan ketahanan nasional; dan
- i. mempererat hubungan antarbangsa.

Mengenai penerbangan, telah ditekankan bahwa penerbangan diselenggarakan dengan tujuan memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional.<sup>14</sup> Menurut Sentosa Sembiring, transportasi udara memiliki keunggulan dalam hal kecepatan serta mampu menjangkau seluruh area, termasuk wilayah-wilayah yang tidak dapat diakses oleh jenis transportasi lainnya.<sup>15</sup>

Maskapai penerbangan di Indonesia mengalami berbagai kendala signifikan dalam mengatasi keterlambatan keberangkatan penerbangan. Tantangan-tantangan ini meliputi faktor teknis, ketidakstabilan harga bahan bakar,

manajemen SDM, serta regulasi dan layanan kepada penumpang. Salah satu penyebab utama keterlambatan adalah persoalan teknis.<sup>16</sup> Mengutip Masya dkk dan Basneldi dan Safari, Meidyna Sany dkk menguraikan hal-hal di atas termasuk dalam kategori faktor internal.<sup>17</sup>

Seiring pesatnya kemajuan industri penerbangan dan meningkatnya mobilitas manusia serta barang, dunia transportasi udara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Namun pada kenyataannya, masih banyak perusahaan penerbangan berjadwal yang kerap mengalami keterlambatan keberangkatan penerbangan karena berbagai faktor. Ketepatan waktu keberangkatan menjadi aspek pelayanan yang sangat krusial bagi para penumpang maskapai penerbangan.<sup>18</sup>

Strategi manajemen yang efektif dibutuhkan guna mengatasi persoalan ini serta memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan penerbangan. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian Ahnis Zulkarnain dkk, kepercayaan publik memegang peranan krusial dalam memengaruhi preferensi penumpang dalam memilih maskapai.<sup>19</sup>

Efek dari keterlambatan keberangkatan penerbangan ini tidak bisa diremehkan. Secara ekonomi, hal ini menimbulkan kerugian material baik bagi perusahaan penerbangan maupun para penumpang. Para penumpang kerap harus menunggu lebih lama dan berisiko tertinggal penerbangan selanjutnya, yang tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan tetapi juga dapat melemahkan kepercayaan pelanggan terhadap maskapai.<sup>20</sup>

Tidak hanya faktor teknis dan manajerial, kualitas layanan maskapai juga memainkan peran dalam keterlambatan. Pengelolaan bagasi yang buruk dan masalah dalam koordinasi antar pihak

<sup>16</sup> Gede Surya Mahendra, "Decision Support System Using Fucom-Marcos for Airline Selection in Indonesia", *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, Vol. 8, No. 1 (2022): hlm 3.

<sup>17</sup> Ayi Meidyna dkk, "Evaluasi Implementasi Regulasi Hak Penumpang dalam Menghadapi Keterlambatan Penerbangan di Indonesia: Studi Kasus Garuda Indonesia GA 4202", *Begawan Abioso*, Vol. 15, No. 2 (2024): hlm 89.

<sup>18</sup> Yuke Sri Rizki dan Rosidin Samsudin, "Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali" *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol. 26, No. 6, (2014): hlm 333-334.

<sup>19</sup> Ahnis Zulkarnain dkk, "Stratefi Membangun Kepercayaan Publik Bidang Transportasi Udara Terhadap Maskapai Penerbangan di Indonesia", *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, Vol. 3, No. 2 (2023): hlm 235.

<sup>20</sup> Muh. Yusuf Syam dkk, "Prediksi Flight Delay Berbasis Algoritma Neural Network", *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, Vol. 2, No. 1 (2022): hlm 26.

<sup>14</sup> Pasal 3 huruf b Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>15</sup> Sentosa Sembiring, "Hukum Dagang", Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 4.

(seperti *ground handling*) turut memperburuk pengalaman penumpang, yang pada gilirannya berdampak pada penilaian terhadap maskapai dan kepuasan pelanggan.<sup>21</sup>

Persoalannya, ketentuan-ketentuan penerbangan yang telah diatur relatif belum berjalan sebagaimana mestinya. Dampak dari keterlambatan penerbangan oleh Pesawat Super Air Jet pada tanggal 8 Januari 2024, telah memicuh protes dari para penumpang yang merasa dirugikan.<sup>22</sup> Para calon penumpang kesal karena harus menunggu berjam-jam akibat pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan penerbangan. Seorang wanita di antara para penumpang, mengungkapkan kekesalannya karena keterlambatan keberangkatan tersebut sangat merugikannya karena mengharuskannya pulang larut malam. Secara rinci, wanita itu menghitung kerugiannya: “Tengah malam di Jakarta, kami pesannya 15.30, supaya tidak kemalaman, itu logikanya. Rp. 2 juta (beli tiketnya) bukan *duit* itu, *duit* mahal”, ujar wanita itu.<sup>23</sup> Tarif rendah sering kali berimbang pada turunnya kualitas layanan atau perawatan pesawat yang kurang optimal, bahkan berpotensi mengancam keselamatan penerbangan serta mengurangi tingkat keamanan, kenyamanan, dan perlindungan konsumen.<sup>24</sup>

Menanggapi keterlambatan keberangkatan penerbangan tersebut, Chief Executive Super Air Jet, Ari Azhari menyampaikan permohonan maaf kepada para penumpang atas ketidaknyamanan yang terjadi. Mewakili Super Air Jet, Ari Azhari menyampaikan permohonan maaf yang tulus atas terjadinya keterlambatan keberangkatan. Menurut Ari Azhari, penerbangan dengan nomor IU-943 seharusnya berangkat pada Minggu, 5 Januari 2025 Pukul 18.35 WIB dari Bandara Internasional Kualanamu menuju Bandara Soekarno-Hatta. Akan tetapi, jadwal penerbangan bergeser

beberapa jam dan akhirnya diberangkatkan pada hari yang sama pada pukul 21.45 WIB. Menurut Ari Azhari bahwa faktor keterlambatan keberangkatan penerbangan tersebut akibat rotasi operasional pesawat sebelumnya.<sup>25</sup>

Keterlambatan adalah bentuk pelanggaran kewajiban, di mana meskipun pada dasarnya kewajiban tersebut telah dipenuhi, pelaksanaannya tidak sesuai dengan seharusnya. Artinya, keterlambatan yang terjadi baik di bandara transit maupun di lokasi tujuan merupakan pelanggaran kewajiban oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang, yang mengakibatkan kerugian sehingga pihak maskapai dapat dimintai pertanggungjawaban.<sup>26</sup>

Menurut Nugroho dan Haq, tanggung jawab atas keterlambatan mengacu pada prinsip praduga bersalah (*rebuttable presumption of liability principle*). Hal ini didasarkan pada formulasi adanya unsur kelalaian dari pihak pengangkut. Dengan demikian, pengangkut baru akan dimintai pertanggungjawaban jika dapat dibuktikan bahwa keterlambatan terjadi akibat kesalahannya.<sup>27</sup>

Menurut Lestari Ningrum, terdapat beberapa kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh pengangkut udara, di antaranya:<sup>28</sup>

- a. Mengangkut penumpang dan/atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai bentuk imbalan atas haknya untuk menerima pembayaran biaya transportasi.
- b. Mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayarkan oleh penumpang atau pengirim barang jika terjadi pembatalan penerbangan pesawat niaga.
- c. Berhak menjual kiriman barang yang tidak diambil oleh penerima setelah lebih dari 12 (dua belas) jam sejak pemberitahuan, terutama jika barang tersebut bersifat mudah busuk dan bukan karena penyitaan.
- d. Bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

<sup>21</sup> Ahnis Zulkarnain dkk, *Op.Cit*, hlm 236.

<sup>22</sup> Salma Dinda Regina, “Viral Penumpang Super Air Jet Marah Menunggu Berjam-jam Gegara Pesawat Delay, Manajemen Buka Suara”, Tribun Jabar, diakses dari <https://jabar.tribunnews.com/2025/01/08/viral-penumpang-super-air-jet-marah-menunggu-berjam-jam-gegara-pesawat-delay-manajemen-buka-suara>, pada 8 Januari 2025, 15.17 WITA

<sup>23</sup> Rahmat Utomo dan Eris Eka Jaya, “Viral Caon Penumpang Super Air Jet di Kualanamu Marah Karena Delay, Manajemen Minta Maaf”, diakses dari <https://medan.kompas.com/read/2025/01/07/205610578/vir-al-caon-penumpang-super-air-jet-di-kualanamu-marah-karena-delay-manajemen>, terakhir diakses pada 5 Juni 2025, Pukul 09.10 WITA.

<sup>24</sup> Setiawan, Indra, Suharto Abdul Majid, and Yuliantini Yuliantini. “Airport factor in flight delays in Indonesia.”, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* Vol. 2, No. 3 (2015): hlm 368.

<sup>25</sup> Affif Dwi As’ari, “Penumpang Super Air Jet Viral Marah-Marah Akibat Pesawat Delay di Bandara Kualanamu”, diakses dari <https://www.harianbatakpos.com/penumpang-super-air-jet-viral-marah-marah-akibat-pesawat-delay-di-bandara-kualanamu/>, pada 5 Juni 2025, Pukul 10.44 WITA.

<sup>26</sup> Danica, Diva, dan Priyanto, I Made Dedy. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Transit Dalam Penerbangan Lanjutan.” *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 3, No.1 (2015): hlm 9-10.

<sup>27</sup> Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Op.Cit*, hlm 129.

<sup>28</sup> Lestari Ningrum, *Op.Cit*, hlm 151.

Seorang penumpang dalam kontrak transportasi udara berhak untuk dibawa ke tujuan yang telah disepakati menggunakan pesawat yang ditetapkan dalam perjanjian.<sup>29</sup> Selain itu, penumpang atau ahli warisnya dapat mengklaim kompensasi atas kerugian yang timbul. Hak-hak lain yang dimiliki penumpang meliputi penerimaan dokumen sebagai bukti status penumpang, memperoleh layanan yang memadai, serta jaminan keamanan dan keselamatan selama proses penerbangan, termasuk hak-hak lainnya yang relevan.<sup>30</sup>

Penumpang pesawat memiliki hak untuk diantar ke tujuan dengan selamat menggunakan maskapai yang telah ditentukan, serta menerima layanan yang sesuai dengan perjanjian transportasi udara. Perjanjian antara penumpang dan maskapai tercantum dalam tiket, yang memuat berbagai persyaratan dan ketentuan yang wajib dipenuhi.<sup>31</sup>

Secara hukum, tiket pesawat diakui sebagai bukti perjanjian antara penumpang dan maskapai, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 27 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menerangkan bahwa tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Persoalan keterlambatan keberangkatan penerbangan, erat kaitan dengan kerugian yang dialami oleh korban. Berdasarkan Pasal 173 ayat (1), bahwa Dalam hal seorang penumpang meninggal dunia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 ayat (1), yang berhak menerima ganti kerugian adalah ahli waris penumpang tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal tidak ada ahli waris yang berhak menerima ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), badan usaha angkutan udara niaga menyerahkan ganti kerugian kepada negara setelah dikurangi biaya pengurusan jenazah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>32</sup>

<sup>29</sup> Lestari Ningrum, "Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 26.

<sup>30</sup> Sigit Saptro Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Op.Cit*, hlm 100.

<sup>31</sup> Ahmad Zalili, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dalam Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional", Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, hlm 56.

<sup>32</sup> Pasal 173 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan,

Negara Indonesia melalui UU No. 1 Tahun 2009 telah memberikan jeda waktu bagi penumpang yang merasa mengalami kerugian akibat keterlambatan untuk mengklaim kerugiannya pada pihak yang dianggap bertanggung jawab. Sebagaimana diatur pada Pasal 174 ayat (2) UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang. Sementara itu, klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya kargo harus diajukan pada saat kargo seharusnya diambil oleh penerima kargo.<sup>33</sup>

Walaupun aturan tentang hak penumpang saat keterlambatan keberangkatan penerbangan telah ditetapkan, penerapannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman penumpang mengenai hak-hak mereka. Sejumlah besar penumpang tidak mengerti cara mengajukan klaim ganti rugi atau bahkan tidak menyadari hak-hak mereka ketika terjadi keterlambatan keberangkatan penerbangan.<sup>34</sup>

Di sisi lain, pelanggaran oleh maskapai penerbangan dalam memberikan ganti rugi sesuai ketentuan juga merupakan persoalan penting. Sejumlah perusahaan penerbangan, kerap melalaikan tanggung jawab mereka untuk memberikan kompensasi yang layak, sehingga menimbulkan keluhan dari para penumpang.<sup>35</sup>

Oleh sebab itu, sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka menjadi jelas posisi penumpang yang memiliki hak-hak apabila terjadi keterlambatan keberangkatan penerbangan. Dengan terjadinya keterlambatan keberangkatan penerbangan yang berakibat pada bergesernya jadwal penerbangan, maka seharusnya penumpang dapat mengklaim kompensasi sebagai akibat dari keterlambatan keberangkatan penerbangan. Adapun pihak yang diberikan beban untuk memenuhi hak-hak penumpang yang mengalami keterlambatan.

<sup>33</sup> Pasal 175 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan,

<sup>34</sup> Fatimah Rohana Siregar, Abdul Rahmat Tumanggor dan Muhammad Yasid, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan (Delayed) di Bandara", *Jurnal Retentum*, Vol. 3, No. 2 (2021): hlm 3.

<sup>35</sup> Nurul Qalbi dan Ahkam Jayadi, "Aspek Hukum Ganti Kerugian Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*) Maskapai Penerbangan Komersial Indonesia", *Alauddin Law Development Journal*, Vol. 2, No. 3 (2020): hlm 310.

## B. Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Penumpang Pesawat Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan

Menurut R.S Damardjati, perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/reguler flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).<sup>36</sup> Sementara itu, F.X Widadi dan A Suwarno berpendapat bahwa perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo) benda pos (gmail) dengan pesawat udara.<sup>37</sup>

Tanggung jawab merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Konsep ini dikenal juga sebagai tanggung gugat produk (*product liability*). *Product liability* mengacu pada kewajiban pelaku usaha untuk menanggung segala kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh produk atau layanan yang mereka hasilkan.<sup>38</sup> Kerugian yang dialami seseorang pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori, yakni kerugian yang berdampak pada diri pribadi dan kerugian material. Adapun kerugian material sendiri mencakup dua bentuk, yaitu kerugian langsung (*actual loss*) dan hilangnya potensi keuntungan yang seharusnya diperoleh.<sup>39</sup>

Hans Kelsen mencoba menguraikan bahwa tanggung jawab memiliki hubungan erat dengan kewajiban, meskipun keduanya tidak sama persis. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengikat subjek hukum dan memerintahkan mereka untuk melakukan sesuatu. Aturan hukum ini bersifat memaksa (imperatif), di mana pelanggaran terhadapnya akan mengakibatkan sanksi. Sanksi ini berfungsi sebagai alat pendorong agar subjek hukum mematuhi kewajibannya. Lebih lanjut, Kelsen menyatakan bahwa sanksi yang diberikan kepada pelanggar merupakan bentuk 'tanggung jawab' atau pertanggungjawaban hukum atas pelanggaran yang dilakukan.<sup>40</sup>

Berdasarkan Pasal 1 Angka 22 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Pasal ini pun mendasari hadirnya Pasal 62 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mengatur bahwa setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan:

- a. pesawat udara yang dioperasikan;
- b. personel pesawat udara yang dioperasikan;
- c. tanggung jawab kerugian pihak kedua;
- d. tanggung jawab kerugian pihak ketiga; dan
- e. kegiatan investigasi insiden dan kecelakaan pesawat udara.

Secara teoritis, pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang muncul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggungjawab dapat dibedakan menjadi:<sup>41</sup>

- 1) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yakni tanggung jawab yang dapat hadir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
- 2) Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang penguasa atas kegiatan usaha yang dijalankannya.

Mengacu pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) bahwa "tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengantikan kerugian tersebut". Adapun penjelasan atas unsur-unsur pasal tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>42</sup>

1. Adanya suatu perbuatan : berkaitan dengan perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum dalam hal ini dapat berupa perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum dari pihak pembuat, berlawanan dengan kesesilaan, dan berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya dindahkan sepatutnya diperhatikan di dalam pergaulan masyarakat terhadap diri maupun benda orang lain.
2. Adanya kesalahan dari pihak pelaku : kesalahan merupakan suatu unsur yang bertolak belakang dengan hukum, dan di dalamnya berhubungan dengan perbuatan

<sup>36</sup> R.S Damardjati, "Istilah-Istilah Dunia Parawisata", Jakarta: Pradnya Paramita, 2001, hlm 6.

<sup>37</sup> F.X Widadi dan A Suwarno, "Tata Operasi Darat", Jakarta: Grasindo, 2001, hlm 4.

<sup>38</sup> Muhammad Taufik Hidayat, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan tentang Penerbangan", *Al'Adi*, Vol.8, No.3, (2016): hlm 86.

<sup>39</sup> Happy Susanto, "Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan" Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008, hlm 56.

<sup>40</sup> Hans Kelsen, *Op.Cit*, hlm 136.

<sup>41</sup> Eli Wuria Dewi, "Hukum Perlindungan Konsumen", Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm 70.

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm 72-73.

melandan hukum kesalahan ini memiliki tiga unsur yang antara lain adalah:

- a. Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan;
- b. Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya;
  - 1) Dalam arti objektif: sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya, dan
  - 2) Dalam arti subjektif: sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya.
- c. Dapat dipertanggungjawabkan oleh debitur dalam keadaan yang cakap.
  - 1) Adanya kerugian yang diderita.  
Kerugian yang diderita oleh seseorang pada intinya dapat dibedakan menjadi dua bagian, *Pertama*, kerugian yang menimpah diri serta kerugian yang menimpah harta benda seseorang. *Kedua*, kerugian harta benda itu sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan
  - 2) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Sementara itu, secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*).
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*);
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*)
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); dan
- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).<sup>43</sup>

Adapun kewajiban pemegang izin angkutan udara sebagaimana yang diatur pada Pasal 118 ayat (1) huruf f UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu bahwa pemegang izin usaha angkutan udara niaga wajib: enyerahkan laporan kegiatan angkutan udara, termasuk keterlambatan dan pembatalan penerbangan, setiap bulan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya kepada Menteri.

Pada kasus keterlambatan keberangkatan penerbangan Super Air Jet, perlu melacak soal pihak mana yang telah lalai dalam menjalankan tanggung jawab hukum. Apabila terjadi keterlambatan keberangkatan, hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah lalai dalam

menjalankan kewajibannya, yakni tidak memberikan kenyamanan kepada penumpang. Padahal, maskapai penerbangan wajib menyampaikan informasi yang transparan terkait penundaan tersebut kepada penumpang, termasuk alasan keterlambatan dan perkiraan waktu tunggu. Selain itu, selama menunggu, penumpang berhak memperoleh fasilitas layanan yang memadai. Apabila penundaan disebabkan oleh masalah teknis pada pesawat yang seharusnya digunakan, maskapai wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan lain jika penumpang memilih untuk tidak menunggu.<sup>44</sup> Dengan demikian, apabila penumpang mengalami kerugian misalnya mengalami keterlambatan penerbangan, maka kewajiban perusahaan penerbangan adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian kepada penumpang.<sup>45</sup>

Mengenai tanggung jawab perusahaan sebagai pengangkut, telah diatur pada Pasal 146 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menyatakan: "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional." Namun demikian, pengecualian pemberlakukan terhadap pasal tersebut, diatur pada Pasal 148 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menyatakan bahwa tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 sampai dengan Pasal 147 tidak berlaku untuk:

- a. angkutan pos;
- b. angkutan penumpang dan/atau kargo yang dilakukan oleh pesawat udara negara; dan
- c. angkutan udara bukan niaga.

Dalam hal penumpang mengalami keterlambatan keberangkatan penerbangan, maka negara telah menjamin adanya asuransi sebagaimana yang diwajibkan kepada perusahaan selaku pihak mengangkut untuk melakukan kewajiban asuransi kepada penumpang. Aturan lengkapnya, merujuk pada Pasal 179 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menyatakan: "Pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141, Pasal 143, Pasal 144, Pasal 145, dan Pasal 146." Kewajiban asuransi tersebut, didasarkan pada Pasal 62 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mengatur bahwa setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan:

<sup>44</sup> Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Op.Cit*, hlm 136-137.

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm 138.

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm 71.

- a. pesawat udara yang dioperasikan;
- b. personel pesawat udara yang dioperasikan;
- c. tanggung jawab kerugian pihak kedua;
- d. tanggung jawab kerugian pihak ketiga; dan
- e. kegiatan investigasi insiden dan kecelakaan pesawat udara.

Adapun yang dimaksud dengan faktor cuaca, antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.<sup>46</sup>

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Matthew Schoonover, yakni: “*The majority of delays are beyond the carrier's control. Weather alone accounts for almost half of all delays. Extreme weather delays result when conditions prevent all flight operations. Weather also can affect the entire National Aviation System, contributing to delays across the country. Although a city's weather is an important operating factor, selection of hub locations only partially considers the delay risks at connection centers*”.<sup>47</sup>

Makna dari pernyataan tersebut, yaitu bahwa Sebagian besar penundaan berada di luar kendali maskapai penerbangan. Cuaca saja menyumbang hampir setengah dari seluruh penundaan. Penundaan akibat cuaca ekstrem terjadi ketika kondisi menghalangi seluruh operasi penerbangan. Cuaca juga dapat memengaruhi seluruh Sistem Penerbangan Nasional, berkontribusi terhadap penundaan di seluruh negeri. Meskipun cuaca suatu kota merupakan faktor operasional yang penting, pemilihan lokasi hub hanya sebagian mempertimbangkan risiko penundaan di pusat penghubung.

Sementara itu, faktor teknis operasional yang dimaksud, antara lain:<sup>48</sup>

- a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau

- d. keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Sedangkan, yang tidak termasuk dalam kategori “teknis operasional”, sebagai salah satu faktor keterlambatan keberangkatan penerbangan, yaitu sebagai berikut:<sup>49</sup>

- a. keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
- b. keterlambatan jasa boga (*catering*);
- c. keterlambatan penanganan di darat;
- d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
- e. ketidaksiapan pesawat udara.

Sebagaimana diatur pada Pasal 5 ayat (6) Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, menyatakan bahwa dalam hal terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait. Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines.<sup>50</sup>

Pada Pasal 7 Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, mengatur:

1. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.
2. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan.
3. Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media

<sup>46</sup> Lihat bagian Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>47</sup> Matthew Schoonover, “Oversold, Delayed, Rescheduled: Airline Passenger Rights and Protections”, *Journal of Law & Policy*, Vol. 35, No. 1 (2011): hlm 527.

<sup>48</sup> Lihat bagian Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>49</sup> Lihat bagian Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>50</sup> Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

- pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
- b. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
  - c. dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
  - d. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Adapun badan usaha angkutan udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.<sup>51</sup> Petugas sebagaimana dimaksud di atas, harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanannya harus:

- a. bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian;
- b. memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan
- c. membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan dalam negeri lainnya.

Sebagai bentuk manifestasi dari tanggung jawab, salah satu hal yang dapat diperhitungkan yakni ganti rugi oleh perusahaan sebagai pengangkut kepada penumpang. Sebagaimana yang diatur pada Pasal 170 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.

---

<sup>51</sup> Pasal 8 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Besaran ganti rugi untuk kasus keterlambatan keberangkatan penerbangan telah diatur pada peraturan menteri khususnya pada Pasal 10 Permenhub No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a ditetapkan sebagai berikut:

- a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;
- b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Adapun indikator untuk mengukur besaran ganti kerugian akibat keterlambatan keberangkatan penerbangan, perlu dirumuskan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. tingkat hidup yang layak rakyat Indonesia;
- b. kelangsungan hidup Badan Usaha Angkutan Udara;
- c. tingkat inflasi kumulatif;
- d. pendapatan perkapita;
- e. perkiraan usia harapan hidup; dan
- f. perkembangan nilai mata uang.

Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam enam kategori keterlambatan, yaitu:<sup>52</sup>

- a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;

---

<sup>52</sup> Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

- e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. kategori 6, pembatalan penerbangan.

Jika terjadi keterlambatan keberangkata penerbangan, pihak maskapai wajib menyediakan layanan dasar bagi penumpang, termasuk snack, minuman, dan fasilitas komunikasi, tergantung pada durasi keterlambatan. Apabila penundaan melebihi dua jam, penumpang berhak menerima ganti rugi sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.<sup>53</sup> Secara normatif, Badan usaha angkutan udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan, berupa:<sup>54</sup>

- a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meat*);
- e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Sebagaimana yang diatur pada Pasal 9 ayat

- (1) Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, menyatakan bahwa pemberian kompensasi sebagaimana yang dimaksud di atas, harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan niaga berjadwal.

Menurut hemat Penulis, hadirnya pasal-pasal dalam Permenhub 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia menghalangi kompensasi dan ganti rugi kepada penumpang

---

<sup>53</sup> Ayi Meidyna dkk, *Op.Cit*, hlm 86.

<sup>54</sup> Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

yang mengalami kerugian akibat keterlambatan keberangkatan penerbangan

Adapun bunyi Pasal 13 Permenhub 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yakni: “*Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/ atau teknis operasional*” dan Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yakni: Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5).

Menurut hemat Penulis, berbagai pasal tersebut bertentangan dengan Pasal 1 Angka 22 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Seharusnya, berbagai pasal yang menghalangi tanggung jawab tersebut ini perlu disertai alasan yang jelas mengenai pembebasan tanggung jawab perusahaan sebagai pengangkut terhadap kerugian penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan penerbangan. Sebab, penumpang akan menerima masalah tersebut tanpa tahu alasan dibalik keterlambatan keberangkatan penerbangan tersebut.

Sementara itu, pihak perusahaan pesawat juga tidak menginformasikan sebab keterlambatan keberangkatan penerbangan secara resmi karena tidak adanya bukti surat resmi yang diberikan kepada calon penumpang Super Air Jet sebagaimana yang diatur Pasal 5 ayat (6) Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Maskapai penerbangan sering melalaikan kewajiban memberikan ganti rugi sesuai ketentuan, sehingga menimbulkan keluhan penumpang. Oleh karena itu, penumpang berhak mengklaim kompensasi jika terjadi keterlambatan penerbangan yang mengakibatkan perubahan jadwal, dan maskapai wajib memenuhi hak-hak penumpang tersebut.

- Adapun pasal-pasal dalam Permenhub No. 77 Tahun 2011 dan Permenhub No. 89 Tahun 2015—seperti Pasal 13 Permenhub No. 77 Tahun 2011 yang membebaskan maskapai dari ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan karena cuaca atau masalah teknis, serta Pasal 6 ayat (2) Permenhub No. 89 Tahun 2015 yang juga melepaskan tanggung jawab maskapai—menghalangi kompensasi bagi penumpang yang dirugikan. Padahal, hal ini bertentangan dengan Pasal 1 Angka 22 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang wajibkan pengangkut mengganti kerugian penumpang. Seharusnya, pembebasan tanggung jawab harus disertai alasan jelas, sebab penumpang sering tidak mengetahui penyebab keterlambatan penerbangan, sementara maskapai juga tidak memberikan informasi resmi sebagaimana diatur Pasal 5 ayat (6) Permenhub No. 89 Tahun 2015.

## B. Saran

- Perlunya informasi kepada penumpang mengenai hak-hak yang dimiliki oleh penumpang apabila mengalami keterlambatan keberangkatan penerbangan serta mekanisme teknis klaim atas hak-hak tersebut agar penumpang memperoleh perlindungan hukum akibat keterlambatan keberangkatan penerbangan.
- Perlu adanya regulasi yang tegas kepada perusahaan sebagai pengangkut agar dapat mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami oleh penumpang akibat keterlambatan keberangkatan penerbangan disertai dengan informasi yang berkepastian hukum soal alasan-alasan apa yang mendasari adanya keterlambatan keberangkatan penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- Ahmad Zalili, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dalam Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008
- Andi Hamzah dan Sumangelipu, "Hukum Pidana Mati di Indonesia, di Masa Lalu, Kini dan di Masa Depan", Jakarta: Ghalia Indonesia
- AZ Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar", Jakarta: Diadit Media, 2006
- Azheri, "Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, St. Paul, West, 2009.
- C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1980
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015
- Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008
- Harjono, "Konstitusi sebagai Rumah Bangsa", Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008
- Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Edisi Kedua, Cetakan 1, Jakarta: Balai Pustaka
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004
- Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, "Hukum Sebagai Suatu Sistem", Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993
- Maria Alfons, "Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual, Ringkasan Disertasi Doktor", Malang: Universitas Brawijaya Press, 2010
- Moh. Kusnardi dan Harmanily Ibrahim, "Hukum Tata Negara Indonesia", Jakarta: Sinar Bakti, 1988
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Disertasi S3 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003)
- Muhamin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: UPT Mataram University Press, 2020
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2021
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987
- Ridwan HR, "Hukum Administrasi Negara", Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- RT Sutantya, R. Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentuk-Bentuk Perusahaan yang Berlaku di Indonesia*, Jakarta: PT Rafagrafindo Persada, 1996

- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000
- \_\_\_\_\_, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas, 2003
- \_\_\_\_\_, *Supremasi Hukum*, Surakarta: UNS, 2004
- Sentosa Sembiring, *Hukum Dagang*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008
- Setiono, *Rule of Law*, Surakarta, Disertasi S3 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004
- Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Surakarta: Pustaka Iltizam, 2019
- Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021

#### **Jurnal/Artikel Ilmiah**

- Aanisah Nida Tahaanii dan Waluyo, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Disebabkan Overclaim pada Deskripsi Produk Kosmetik X (Perawatan Wajah), *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 9, No. 22 (2023)
- Ahnis Zulkarnain, Genny Luhung Prasojo, Hadi Prayitno, Efendi dan Tri Agung Widayat, “Stratefi Membangun Kepercayaan Publik Bidang Transportasi Udara Terhadap Maskapai Penerbangan di Indonesia”, *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, Vol. 3, No. 2 (2023)
- Ayi Meidyna Sany, Cicilia Nataile, Christian Samuel Lodoe Haga, Muh Abriel Givari Riser, Meylane Carmelia Manek dan Rayhan Mohamad Athallah, “Evaluasi Implementasi Regulasi Hak Penumpang dalam Menghadapi Keterlambatan Penerbangan di Indonesia: Studi Kasus Garuda Indonesia GA 4202”, *Begawan Abioso*, Vol. 15, No. 2 (2024)
- Danica, Diva, dan Priyanto, I Made Dedy. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Transit Dalam Penerbangan Lanjutan.” *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 3, No.1 (2015)
- F.X Widadi dan A Suwarno, “Tata Operasi Darat”, Jakarta: Grasindo
- Fatimah Rohana Siregar, Abdul Rahmat Tumanggor dan Muhammad Yasid, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan (Delayed) di Bandara”, *Jurnal Retentum*, Vol. 3, No. 2 (2021)

Gede Surya Mahendra, “Decision Support System Using Fucom-Marcos for Airline Selection in Indonesia”, *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, Vol. 8, No. 1 (2022)

Matthew Schoonover, “Oversold, Delayed, Rescheduled: Airline Passenger Rights and Protections”, *Journal of Law & Policy*, Vol. 35, No. 1 (2011)

Muh. Yusuf Syam, Eka Fitri Ramadani, Vailan Yoga Pudya Ardhana, Eliyah A M Sampetoding, Mohammad Syahril, Esther Sanda Manapa dan Rahmat Mardzuki, “Prediksi Flight Delay Berbasis Algoritma Neural Network”, *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, Vol. 2, No. 1 (2022)

Muhammad Taufik Hidayat, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan tentang Penerbangan”, *Al'Adi*, Vol.8, No.3, (2016)

Nurul Qalbi dan Ahkam Jayadi, “Aspek Hukum Ganti Kerugian Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay) Maskapai Penerbangan Komersial Indonesia”, *Alauddin Law Development Journal*, Vol. 2, No. 3 (2020)

R.S Damardjati, “Istilah-Istilah Dunia Parawisata”, Jakarta: Pradnya Paramita, 2001

Setiawan, Indra, Suharto Abdul Majid, and Yuliantini Yuliantini. “Airport factor in flight delays in Indonesia.”, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* Vol. 2, No. 3 (2015)

Yuke Sri Rizki dan Rosidin Samsudin, “Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali” *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol. 26, No. 6, (2014)

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

#### **Website**

Affif Dwi As'ari, “Penumpang Super Air Jet Viral Marah-Marah Akibat Pesawat Delay di Bandara Kualanamu”, diakses dari <https://www.harianbatakpos.com/penumpang>

- super-air-jet-viral-marah-marah-akibat-pesawat-delay-di-bandara-kualanamu/  
Cambridge Dictionary, “Penumpang”, diakses dari  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/inonesian-english/penumpang>,  
Collins Dictionary, “Delay”, diakses dari  
[https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/delay#:~:text=delay%20in%20American%20English,-\(d%C9%AA%CB%88lei\)&text=transitive%20verb-,1.,or%20progress%20of%3B%20retard%3B%20hinder](https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/delay#:~:text=delay%20in%20American%20English,-(d%C9%AA%CB%88lei)&text=transitive%20verb-,1.,or%20progress%20of%3B%20retard%3B%20hinder)  
Rahmat Utomo dan Eris Eka Jaya, “Viral Caon Penumpang Super Air Jet di Kualanamu Marah Karena Delay, Manajemen Minta Maaf”, diakses dari  
<https://medan.kompas.com/read/2025/01/07/205610578/viral-calon-penumpang-super-air-jet-di-kualanamu-marah-karena-delay-manajemen>  
Salma Dinda Regina, “Viral Penumpang Super Air Jet Marah Menunggu Berjam-jam Gegara Pesawat Delay, Manajemen Buka 1Suara”, Tribun Jabar, diakses dari  
<https://jabar.tribunnews.com/2025/01/08/viral-penumpang-super-air-jet-marah-menunggu-berjam-jam-gegara-pesawat-delay-manajemen-buka-suara>  
Ni Made Sukmasari, “Alasan Pesawat Terbang Masih Menjadi Moda Transportasi Paling Aman”, Tempo.co, diakses dari  
<https://www.tempo.co/hiburan/alasan-pesawat-terbang-masih-menjadi-modap-transportasi-paling-aman-1189321>  
The Britannica Dictionary, “Delay”,  
<https://www.britannica.com/dictionary/delay>