

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG
YANG DIRUGIKAN KARENA KETERLAMBATAN PENERBANGAN
(Suatu Penelitian Pada PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh)**

***AIRLINES RESPONSIBILITY FOR PASSENGERS AFFECTED DUE TO FLIGHT
DELAY (A Research at PT. Lion Group Banda Aceh Branch)***

Cut Israviana Rizqya

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail: israviana32@gmail.com

Rismawati

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: rismawati_fh@unsyiah.ac.id

Abstrak – Penelitian bertujuan untuk menjelaskan tanggungjawab maskapai penerbangan PT. Lion Grup terhadap penumpang akibat keterlambatan penerbangan dan untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila hak kompensasi atas keterlambatan penerbangan tidak dipenuhi. Hasil penelitian diketahui bahwa tanggungjawab maskapai penerbangan PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh atas keterlambatan belum sepenuhnya dilaksanakan, karena hak penumpang terhadap informasi atas penyebab keterlambatan dan lamanya waktu keterlambatan, namun kompensasi atas pemberian ganti kerugian bagi penumpang telah sesuai dengan peraturan yang Menteri Perhubungan. Upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila hak kompensasi atas keterlambatan penerbangan tidak dipenuhi adalah dengan 3 (tiga) cara, yaitu menuntut ganti kerugian secara pribadi kepada pihak maskapai penerbangan, mendapat pendampingan dari Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKa), dan menuntut ke pengadilan. Disarankan kepada PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh untuk memenuhi hak semua penumpang untuk mendapatkan informasi yang jelas. Penumpang diharapkan mempertanyakan haknya untuk mendapatkan informasi atas penyebab keterlambatan dan lamanya waktu keterlambatan secara pribadi atau meminta bantuan ke pihak YaPKa untuk mendapatkan pendampingan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Masakapai Penerbangan, Penumpang, Keterlambatan Penerbangan.

Abstract - This study aims to explain PT. Lion Group airline for flight delay to the passengers and to explain the efforts that can be made by passengers if the right to compensation for delay is not fulfilled. The results showed that the delay issue of PT. Lion Group airline Banda Aceh Branch has not been fully implemented due to the limitation of passengers' rights to information on the causes and the time of delay. However, the compensation provided for passengers is in accordance with the regulations of the Ministry of Transportation. Efforts that can be made by passengers if the compensation rights for flight delay are not fulfilled are in three ways, namely claiming compensation personally from the airline, getting assistance from the Aceh Consumer Protection Foundation (YaPKa), and suing the court. It is suggested to PT. Lion Group Banda Aceh Branch to fulfill the right of all passengers to obtain clear information. Passengers are expected to question their right to obtain information on the causes of delay and the length of time delay personally or ask YaPKa for assistance.

Keyword: Responsibility, Airline, Passenger, Flight Delay.

PENDAHULUAN

Karakteristik pesawat udara pertama adalah mencapai tempat tujuan dengan cepat, kedua teknologi yang digunakan sudah kapasitas tinggi, tidak ada batas negara, lebih terjangkau

keselamatan dan keamanan.¹ Hukum pengangkutan menyatakan kewajiban dari pihak pengangkut adalah penumpang sampai ke tempat tujuan dengan aman, utuh dan selamat, serta penumpang mendapatkan pelayanan yang baik, memberikan ganti kerugian kepada penumpang jika terjadi kerugian terhadap penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal dan lain-lain. Terkait peraturan tentang tanggung jawab pengangkutan udara diatur dalam UU No. 1/2009 tentang Penerbangan (UUP).

Wanprestasi pada aktifitas pengangkutan penumpang adalah pengangkut tidak memenuhi kewajibannya terhadap penumpang.² Salah satu bentuk kasus wanprestasi pada transportasi udara ialah keterlambatan, seperti kasus yang terjadi pada PT. Lion Grup (Lion Air) tanggal 4 Januari tahun 2021 penumpang Lion Air JT 210 dari Banda Aceh dengan tujuan Medan mengalami keterlambatan penerbangan. Pesawat yang semula akan berangkat pukul 8.30 WIB ditunda hingga pukul 9.02 WIB.³

Adapun identifikasi masalah pada artikel ini yakni:

1. Bagaimanakah tanggungjawab yang dapat dilakukan oleh maskapai penerbangan PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh dalam pemenuhan tanggung jawab angkutan udara terhadap penumpang yang dirugikan karena keterlambatan penerbangan?
2. Apakah upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila hak kompensasi atas keterlambatan tidak terpenuhi?

Tujuan artikel ini antara lain:

1. Menjelaskan tentang tanggungjawab yang dapat dilakukan oleh maskapai penerbangan PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh dalam pemenuhan tanggung jawab angkutan udara terhadap penumpang yang dirugikan karena keterlambatan penerbangan
2. Menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila hak kompensasi atas keterlambatan tidak terpenuhi.

¹ H.K, Martono, *Hukum Udara, Angkutan Udara dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni, hlm 102, 1987.

² Shinta Nuraini, "Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan", *Jurnal Privat Law*, Vol. V No. 1 tahun 2017.

³ Rizki Lestari, *Asisst. Man Safety, Risk & Quality Control Angkasa Pura Cabang Aceh, Wawancara*, 16 Februari 2022

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis-empiris yang merupakan metode penelitian yang mengutamakan data lapangan, mengkaji ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku, instansi pemerintah terkait dan masyarakat, kemudian mengidentifikasi masalah untuk menemukan penyelesaian terhadap suatu masalah.⁴

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan konseptual dan perundang-undangan yaitu menggabungkan antara peraturan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan.⁵

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh.

3. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang yang dianggap memenuhi syarat-syarat tertentu untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan masalah peneliti.⁶ PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh, penumpang PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh, Angkasa Pura, dan YaPKA.

Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah yang mewakili dari populasi yang akan diteliti.⁷ Metode pengambilan dilakukan melalui informasi yang diterima dari responden dan informan secara *purposive sampling* yaitu dipilih secara acak kepada pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan ini, yaitu:

1. Responden

- a. Kepala PT. Lion Grup cabang Banda Aceh.
- b. Bagian kompensasi delay pesawat PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh.
- c. Unit kerja *Safety, risk* dan *quality control*.
- d. Penumpang PT.Lion grup Cabang Banda Aceh.

2. Informan

- a. PT. Angkasa Pura.

⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm. 16.

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm. 93.

⁶Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2017, hlm 75.

⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm.131.

- b. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA).

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) adalah teknik penelitian yang memperoleh data sekunder dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, pendapat para sarjana, buku-buku, jurnal-jurnal yang memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah teknik penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data primer dengan cara melakukan wawancara responden dan informan sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Analisis Data

Data yang terkumpul dari hasil penelitian kepustakaan (*library reseach*) maupun dari penelitian lapangan (*field research*), diolah dan dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif, artinya menguraikan data yang diolah secara rinci ke dalam bentuk kalimat-kalimat (deskriptif).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh Terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan

Secara umum setiap maskapai penerbangan mempunyai tanggung jawab terhadap penumpang yang diangkutnya sejak berangkat hingga sampai ke tujuan, namun tanggung jawab yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan tidak terbatas hanya pada kegiatan mengangkut penumpang sampai ke tempat tujuan saja. Tanggung jawab dari pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang juga berlaku ketika terjadi keterlambatan penerbangan yang menjadikan penumpang menderita kerugian.

Keterlambatan penerbangan terhadap penumpang oleh maskapai penerbangan PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh sejak Januari 2021 sampai dengan Desember 2021 telah terjadi 5 (lima) kasus keterlambatan penerbangan. Keterlambatan penerbangan yang terjadi pada PT. Lion Group Cabang Banda Aceh merupakan bentuk wanprestasi dari pihak maskapai penerbangan karena tidak mampu memenuhi prestasi sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan di dalam tiket penerbangan yaitu melakukan penerbangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini menjadikan penumpang maskapai penerbangan menderita kerugian karena keterlambatan penerbangan.

Bentuk tanggungjawab maskapai penerbangan PT. Lion Grup atas keterlambatan penerbangan terhadap penumpang adalah PT. Lion Grup akan memberikan ganti kerugian, karena berdasarkan dengan apa yang telah ditentukan dalam Permenhub Pasal 10 No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara bahwa pihak maskapai bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan berupa memberikan ganti kerugian kepada pihak penumpang yang dirugikan. Pemberian ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan berdasarkan Pasal 10 Permenhub Nomor 77/2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan berdasarkan Pasal 9 Permenhub No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Kasus keterlambatan penerbangan yang terjadi pada maskapai penerbangan PT. Lion Group pada 2021 terjadi sebanyak 5 (lima) kali yang durasi penundaan penerbangannya bervariasi. Adapun bentuk tanggungjawab maskapai penerbangan atas keterlambatan penerbangan berdasarkan durasi keterlambatan, antara lain sebagai berikut:

1. Kasus keterlambatan penerbangan yang pertama pada maskapai Lion Air yang durasi penundaan penerbangan selama 32 menit, pihak penumpang mendapatkan ganti kerugian berupa minuman ringan yang diberikan oleh pihak maskapai Lion Air yang dikemas dalam bentuk kue kotak.⁸
2. Kasus keterlambatan penerbangan yang kedua pada maskapai Lion Air yang terjadi penundaan penerbangan selama 153 menit, pihak penumpang mendapatkan ganti kerugian berupa minuman, dan makanan berat (*heavy meal*) yang diberikan langsung oleh pihak maskapai Lion Air.⁹
3. Kasus keterlambatan penerbangan ketiga adalah pada maskapai Batik Air yang terjadi penundaan penerbangan lebih dari 240 menit, pihak penumpang mendapatkan ganti kerugian berupa minuman, makanan ringan, makan siang, dan uang Rp. 300.000,00 (Tiga Ratus Ribu Rupiah).¹⁰
4. Kasus keterlambatan penerbangan keempat adalah pada maskapai Wings Air yang terjadi penundaan penerbangan lebih dari 240 menit, pihak penumpang mendapatkan ganti kerugian berupa minuman, makanan ringan, makan siang, dan uang Rp. 300.000,00 (Tiga Ratus Ribu Rupiah).¹¹

⁸ Ibnu Hajar, Penumpang Maskapai penerbangan Lion Air, *Wawancara*, 24 Mei 2022

⁹ Fadhel, Penumpang Maskapai penerbangan Lion Air, *Wawancara*, 26 Mei 2022

¹⁰ Rifar Manani, Penumpang Maskapai penerbangan Batik Air, *Wawancara*, 23 Mei 2022

¹¹ Ely Fitria, Penumpang Maskapai penerbangan Wings Air, *Wawancara*, 23 Mei 2022

5. Kasus keterlambatan penerbangan terakhir adalah pada maskapai Wings Air yang terjadi penundaan penerbangan selama 37 menit, namun pada kasus ini pihak penumpang tidak mendapatkan ganti kerugian apapun.¹²

Pemberian ganti kerugian yang merupakan bentuk dari kompensasi diberikan oleh pihak maskapai penerbangan tidak sekaligus, namun secara bertahap sesuai dengan durasi keterlambatan yang telah terjadi. Sebelum menerima kompensasi sebagai bentuk ganti kerugian yang diterima oleh setiap penumpang, para penumpang wajib memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak maskapai penerbangan yaitu dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Tiket. Apabila penumpang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) maka diperbolehkan untuk memberikan kartu identitas pribadi yang lainnya atau hanya memperlihatkan tiket saja. Kasus keterlambatan penerbangan oleh PT. Lion Grup tidak hanya terjadi pada 2021 saja, akan tetapi pernah juga terjadi penundaan penerbangan pada Mei 2022 oleh maskapai Batik Air dengan rute penerbangan Banda Aceh-Jakarta. Penundaan penerbangan ini diberitahukan langsung oleh pihak maskapai kepada penumpang satu hari sebelum jadwal keberangkatan melalui pesan WhatsApp dan *E-mail* penumpang langsung. Penundaan penerbangan yang seperti ini tetap merupakan perbuatan wanprestasi oleh pihak maskapai penerbangan karena penerbangan yang dilakukan tidak sesuai dengan yang tertulis pada tiket penerbangan. Penumpang yang mengalami penundaan penerbangan seperti ini tidak mendapatkan haknya untuk meminta pengembalian uang pembelian tiket karena pihak maskapai memberikan alasan bahwa penumpang akan diberangkatkan besok harinya.¹³

Berdasarkan Permenhub No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, apabila terjadi penjadwalan ulang (*reschedule*) pihak maskapai wajib memberitahukan kepada penumpang selambat-lambatnya 24 jam sebelum jadwal keberangkatan dan apabila penumpang menolak untuk diterbangkan maka pihak maskapai berkewajiban untuk mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada pihak perusahaan maskapai penerbangan atau mengatur jadwal penerbangan berikutnya.

Pemberian ganti kerugian oleh pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup pada kasus keterlambatan penerbangan pada 2021 sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai penyelenggara angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan pengangkutan penumpang, akan tetapi pada kasus

¹² Herlina, Penumpang Maskapai penerbangan Wings Air, *Wawancara*, 18 Juli 2022

¹³ Ida Elva, Penumpang Maskapai penerbangan Batik Air, *Wawancara*, 4 Juli 2022

keterlambatan penerbangan yang terjadi pada Mei 2022 oleh maskapai Batik Air belum melaksanakan tanggungjawabnya sebagai pengangkut meskipun keterlambatan penerbangan telah diberitahukan sebelumnya. Praktikanya meskipun pihak maskapai telah bertanggung jawab sesuai peraturan perundang-undangan, masih ada hak penumpang yang belum dipenuhi yaitu mengenai hak penumpang untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan. Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat hak penumpang mengenai hak untuk mendapatkan informasi yang jelas sebagai pengguna jasa angkutan udara yang diselenggarakan oleh pihak maskapai Lion Air, Batik Air dan Wings Air yang berada dibawah naungan PT. Lion Group belum dapat dipenuhi oleh pihak PT. Lion Grup. Hal ini dikarenakan oleh tertutupnya informasi mengenai penerbangan yang mengalami keterlambatan, para penumpang tidak mengetahui apa alasan atau penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan.¹⁴ Hal ini bertentangan dengan kewajiban maskapai penerbangan dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai penyelenggara angkutan udara, seperti yang dimaksud dalam Pasal 36 Permenhub No. 25/2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

Hasil wawancara penulis dengan pihak angkasa pura dapat dihimpun beberapa alasan penyebab keterlambatan penerbangan, yaitu antara lain sebagai berikut:¹⁵

1. Cuaca Buruk
2. Kerusakan Mesin
3. Kekurangan Kuota Penumpang
4. Penyesuaian Jadwal Penerbangan
5. Dan lain sebagainya

Berdasarkan alasan-alasan yang disampaikan diatas, informasi yang diterima oleh para penumpang tidak sesuai, informasi yang disampaikan oleh pihak maskapai penerbangan kepada pihak angkasa pura berbeda dengan apa yang disampaikan kepada para penumpang. Sehingga hal ini mengakibatkan penumpang tidak menerima informasi yang jelas terhadap alasan keterlambatan penerbangan.

¹⁴ Fadhel, Penumpang Maskapai penerbangan Lion Air, *Wawancara*, 26 Mei 2022

¹⁵ Rizki Lestari, *Asisst. Man Safety, Risk & Quality Control* Angkasa Pura Cabang Aceh, *Wawancara*, 16 Juni 2022

2. Upaya yang Dapat Dilakukan oleh Penumpang Apabila Hak Kompensasi Atas Keterlambatan Tidak Terpenuhi

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila tidak mendapatkan kompensasi selain menuntut ganti kerugian secara langsung oleh pribadi masing-masing kepada pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup dan Upaya melalui jalur mediasi yang difasilitasi oleh pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), pihak penumpang dapat menuntut ganti kerugian melalui jalur pengadilan dengan membuat gugatan ganti kerugian akibat perbuatan wanprestasi yang telah dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup. Hal ini perlu dilakukan oleh pihak penumpang agar tidak ada hak-hak penumpang yang dilanggar oleh pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup selaku penyelenggara penerbangan, dan hal ini juga untuk menjadikan setiap pihak maskapai penerbangan selaku penyelenggara angkutan penerbangan dapat bertanggungjawab secara penuh atas kerugian yang diderita oleh setiap penumpang yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan.

KESIMPULAN

Pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup cabang Banda Aceh yang mengakibatkan keterlambatan penerbangan bertanggung jawab penuh terhadap penumpang yang menderita kerugian atas keterlambatan penerbangan yang diselenggarakannya dengan memberikan kompensasi sesuai dengan Permenhub No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Permenhub No.25/2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh yaitu melalui pihak maskapai penerbangannya masing-masing, namun PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh masih mengabaikan hak penumpang yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika hak penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan oleh PT. Lion Grup cabang Banda Aceh tidak terpenuhi maka penumpang selaku konsumen dapat berupaya untuk menuntut ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan melalui 3 (tiga) cara yaitu sebagai berikut:

- a. Menuntut ganti kerugian kepada pihak maskapai penerbangan PT. Lion Grup secara langsung atau pribadi masing-masing penumpang dengan syarat menunjukkan identitas pribadi dan tiket penerbangan.

- b. Melakukan pengaduan kepada pihak Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen Aceh (YaPKA) untuk mendapat pendampingan advokasi. Namun tidak ada penumpang atau konsumen yang pernah membuat aduan kepada pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA).
- c. Menuntut ganti kerugian kepengadilan, apabila upaya pada huruf a dan b di atas tidak terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Martono, H. K., & Pramono, A., *Hukum Udara Perdata*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.

Jurnal Hukum

Shinta Nuraini, "Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan", *Jurnal Privat Law*, Vol. V No. 1, 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Peraturan Mnteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Pengangkut Angkutan udara

Peraturan Mnteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Beradwal di Indonesia