

# ASPEK HUKUM GANTI KERUGIAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAY*) MASKAPAI PENERBANGAN KOMERSIAL INDONESIA

Nurul Qalbi<sup>1</sup>, Ahkam Jayadi<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
Email: [nurulqalbi69@gmail.com](mailto:nurulqalbi69@gmail.com)

## Abstrak

Pengangkutan udara komersial di Indonesia pasca deregulasi penerbangan tahun 2000 yang dilakukan oleh pemerintah mengalami perkembangan pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan saat ini. Padahal sebelumnya hanya 5 maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan. Sejalan dengan pesatnya perkembangan pengangkutan udara ternyata banyak menimbulkan masalah, salah satunya yakni masalah keterlambatan penerbangan (*flight delay*). Masalah keterlambatan penerbangan ini sangat merugikan penumpang. Karena kecepatan waktu dalam menempuh suatu wilayah menjadikan transportasi ini dipilih oleh kebanyakan orang. Sehubungan dengan masalah keterlambatan penerbangan maka diperlukan suatu aturan yang mengatur mengenai ganti kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan maskapai penerbangan komersial khususnya di Indonesia. Untuk mengetahui lebih lanjut dengan masalah ini, penulis melakukan penelitian. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *pertama* mengenai aturan tentang ganti kerugian keterlambatan (*flight delay*) penerbangan komersial di Indonesia diatur lebih detail dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Penerbangan Niaga Berjadwal Di Indonesia yang diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Kedua*, faktor-faktor yang menghambat pemberian ganti rugi dalam keterlambatan penerbangan (*flight delay*) yakni bisa dari Staff/pegawai serta berbagai sarana yang dimiliki maskapai penerbangan yang dapat menghambat pemberian ganti kerugian dan bisa juga dari penumpang itu sendiri karena kurang aktif dalam meminta hak-nya apabila terjadi keterlambatan penerbangan.

**Kata Kunci : Ganti Rugi; Keterlambatan Penerbangan; Ganti Kerugian Maskapai Penerbangan**

## Abstract

*Commercial air transportation in Indonesia after the deregulation of flights in 2000 by the government has undergone rapid development. It is able to be seen from the number of companies or airlines nowadays. Whereas there were only 5 airlines that served flight services for various flight routes. In line with the rapid development of air transportation, there are many problems arising, one of which is the problem of flight delays. This flight delay problem has been very detrimental for passengers due to the fact that the speed of time in traveling to an area makes this transportation chosen by most people. In connection with the problem of flight delays, we need a rule governing compensation caused by flight delays of commercial airlines, especially in Indonesia. To find out more about this problem, the authors conducted a research. The results of this study indicate that: firstly, it was concerning the rules on compensation for flight delays for commercial flights in Indonesia that are regulated in more detail in Ministerial Regulation No. 89 of 2015 concerning Handling of Delay Management in Scheduled Commercial Business Entities in Indonesia mandated in RI Law No. 1 of 2009 concerning Aviation. Secondly, the factors that hinder compensation in flight delays could be from staff / employees and various means owned by airlines that could inhibit compensation and also from passengers themselves because they were less active in asking for rights when there was a flight delay.*

**Keywords: Compensation; Flight Delay; Compensation for Airline Losses**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari pulau besar dan kecil, memiliki 17.504<sup>1</sup> pulau dan yang telah terverifikasi oleh PBB sebanyak 16.056 pulau. Dengan jumlah penduduk pada tahun 2019 sebanyak 268.074,6 ribu jiwa menjadikan

<sup>1</sup> “Daftar Pulau di Indonesia Menurut Provinsi”, *Wikipedia Ensiklopedia Bebas*. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_pulau\\_di\\_Indonesia\\_menurut\\_provinsi](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Daftar_pulau_di_Indonesia_menurut_provinsi) (22 Januari 2020)

Indonesia sebagai negara berpenduduk ke-4 terbanyak di dunia. Negara yang terhubung atas pulau-pulau dan jumlah penduduk yang besar serta banyaknya aktivitas yang dimiliki menjadikan masyarakat Indonesia memerlukan transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan untuk sampai ke tempat tujuan dengan cepat. Transportasi udara adalah pilihan yang sangat tepat untuk mengangkut penumpang di Indonesia dibandingkan dengan transportasi darat dan transportasi laut jika kita melihat dari kecepatan waktu dan jarak tempuh untuk sampai ke tempat tujuan.

Pasca deregulasi penerbangan tahun 2000 pengangkutan udara komersial di Indonesia mengalami perkembangan pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya maskapai penerbangan saat ini, padahal sebelumnya hanya 5 maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan.<sup>2</sup> Namun perkembangan pengangkutan tersebut tidak mungkin terselenggara dengan baik tanpa didukung oleh sistem angkutan udara yang baik pula.

Penerbangan komersial tidak akan terselenggara tanpa adanya pengangkut maupun penumpang/pengirim barang. Pengangkut maupun penumpang di dalam penyelenggaraan pengangkutan memiliki tanggung jawab (hak dan kewajiban) mulai dari awal hingga berakhirnya pengangkutan. Tanggung jawab tersebut terbentuk dari perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak pada saat terjadinya pembelian tiket pesawat. Dimana perjanjian tersebut melahirkan perikatan yang menimbulkan hubungan hukum antara kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian.

Maskapai penerbangan sebagai pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Pernyataan ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 (UU RI No.1 Tahun 2009) Tentang Penerbangan pada pasal 1 angka 22 yang berbunyi :

“Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban persahaan pengangkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.”<sup>3</sup>

Sedangkan penumpang bertanggung jawab atas pembayaran tepat waktu, kedatangan sesuai perjanjian dalam tiket dan memenuhi peraturan yang telah dibuat oleh maskapai penerbangan agar penerbangan dapat berjalan tepat waktu dan kondusif.

Menurut peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 pasal 7 angka 3 huruf (d) menyatakan bahwa penanganan keterlambatan pada badan usaha angkutan udara niaga apabila terjadi keterlambatan wajib menyampaikan informasi kepada penumpang dengan yang benar dan jelas mengenai *reschedule* yang disampaikan kepada penumpang secara langsung baik melalui telepon maupun pesanan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 jam (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan. Akan tetapi hal ini berbeda dengan penerbangan yang telah dilakukan oleh Nona Ayu (adik penulis) pada salah satu maskapai penerbangan. Ia menyatakan dan memperlihatkan bukti bahwa ia mendapatkan *reschedule* oleh pihak maskapai pada tanggal 19/05/2020 jam 16.09 untuk penerbangan Jakarta-Makassar pada jam 08.00 WIB. Secara regulasi hal tersebut tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya dalam menyampaikan informasi kepada pihak penumpang.

Kasus keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) penumpang hingga 7 jam juga pernah terjadi di Bandara Internasional Minangkabau, Padang, Sumatra Barat. Pihak maskapai beralasan bahwa komponen pesawat mengalami kerusakan sehingga harus di

<sup>2</sup> Pepen Pendi, *Kupas Tuntas Penerbangan* (Cet-1; Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 1.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang RI No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.

perbaiki.<sup>4</sup> Menurut Permen 89/2015 bahwa jika terjadi keterlambatan penerbangan lebih dari 2 jam penumpang sudah mendapatkan makan berat, dan apabila keterlambatan itu terjadi lebih dari 4 jam maka sudah mendapatkan kompensasi berupa Rp. 300.000,-. Yang penulis sayangkan bukan hanya keterlambatan penerbangan yang dialami penumpang akan tetapi keterlambatan mendapatkan kompensasi pun mereka alami. Hal ini dikarenakan pesawat dari pihak maskapai penerbangan yang harusnya memberangkatkan penumpangnya sejak pukul 10.40 WIB tersebut, baru memberikan kompensasi makanan berat kepada penumpang sekitar pukul 15.00 WIB atau sekitar 4 jam. Secara regulasi hal tersebut tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Logikanya juga penumpang sudah sangat kelaparan baru mereka memberikan makanan berat.

Dalam hal terjadi keterlambatan (*delay*) penerbangan, sebenarnya kedua belah pihak merasa dirugikan. Akan tetapi pihak yang paling dirugikan ialah pengguna jasa/konsumen. Pemilihan transportasi udara dalam berpergian ialah kecepatan waktu sehingga apabila mengalami keterlambatan 5 menit saja akan merugikan penumpang, apalagi yang sedang dalam perjalanan bisnis. Dalam hal ini sebenarnya pihak pengangkut saat terjadi keterlambatan penerbangan sebenarnya bisa mengantisipasi apabila tidak terjadi kesalahan dalam management.

Dalam keterlambatan penerbangan ini penumpang atau pengguna jasa yang dirugikan memerlukan perlindungan dan upaya hukum yang tepat atas kerugian yang dialami oleh penumpang akibat tidak terpenuhinya prestasi dari pengangkut. Mengenai keterlambatan penerbangan (*flight delay*) ini maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti terkait ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh maskapai penerbangan komersial atas terjadinya keterlambatan penerbangan (*flight delay*) khususnya keterlambatan penumpang dan apa faktor-faktor yang menghambat pemberian ganti rugi dalam keterlambatan penerbangan (*flight delay*).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah penelitian pustaka atau *library research* dalam penelitian hukum. Melihat dari jenis data, penelitian ini bertitik tolak dari data yang diperoleh langsung dari hasil-hasil penelitian, baik dalam repository, website, jurnal, dan sebagainya yang merupakan hasil karya ilmiah yang menyangkut ganti kerugian keterlambatan penerbangan (*flight delay*).

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan yakni yuridis sosiologis yang merupakan pendekatan yang digunakan dengan menyoroti berbagai fakta yang terjadi dalam realita antara pengguna jasa penerbangan dan penyedia jasa penerbangan dalam upaya ganti rugi dalam penanganan keterlambatan penerbangan maskapai penerbangan.

Adapun sumber data yang diperoleh penulis yakni sumber primer berasal dari data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, maka dalam penelitian ini sumber datanya ialah hasil dari pencarian di berbagai situs resmi instansi terkait penelitian yang dilakukan penulis. Salah satunya pada situs resmi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Dan sumber data sekunder ialah sumber datanya mencakup semua dokumen resmi, buku, hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

---

<sup>4</sup> Sapto Andika dan Nidia Zuraya, "Delay 7 Jam, Penumpang Lion Air Mengamuk", *Republika.co.id*. 01 November 2018. [https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/01/phih6q383-delay-7-jam-penumpang-lion-air-ngamuk\(22/06/2020\)](https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/01/phih6q383-delay-7-jam-penumpang-lion-air-ngamuk(22/06/2020))

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Komersial atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*) Penumpang

Tanggung jawab merupakan suatu bentuk tindakan seseorang/badan hukum untuk menanggung segala perbutannya kepada pihak lain. Tanggung jawab biasanya berbentuk ganti kerugian.

Ganti rugi dapat terjadi karena wanprestasi dan juga karena perbuatan melawan hukum (PMH). Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam pasal 1243 KUHper, yang berbunyi :

“Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perkataannya, tetap melelahkannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah di lampauinya.”

Dalam pasal ini tidak menjelaskan secara rinci tentang definisi ganti kerugian. Akan tetapi dalam pasal 1243 KUHPdata menjelaskan tentang wajibnya penggantian kerugian karena tidak terpenuhinya perikatan akibat sesuatu yang harus dilakukannya melampaui waktu yang telah ditentukan.<sup>5</sup> Pasal tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan mengapa seseorang dapat dibebani pembayaran ganti kerugian.<sup>6</sup> Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada seseorang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak lain yang dirugikannya, ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.<sup>7</sup>

Ganti kerugian dalam hukum perlindungan konsumen yakni pelaku usaha bertanggung jawab memberika ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen dalam hal ini jasa yang diperdagangkan<sup>8</sup>. Dalam ganti kerugian yang berkaitan dengan keterlambatan penerbangan, jadi apabila konsumen dirugikan akibat pemakaian jasa yang diperdagangkan oleh penyelenggara jasa penerbangan, maka konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.<sup>9</sup>

Selanjutnya ganti rugi (ta'widl) dalam islam, menurut Syekh Wahbah al-Zuhailly (fuqaha kontemporer) ialah upaya menutup kerugian yang terjadi dan disebabkan oleh pelanggaran atau kesalahan.<sup>10</sup> Adapun dalam islam yang menjadi landasan dalam pemberian ganti kerugian salah satunya yakni terdapat dalam penggalan QS. Al Isra'/17: 34.

... مَسْئُولًا كَانَا لِعَهْدٍ إِنِّيَا لِعَهْدٍ وَأَوْفُوا ٣٤

<sup>5</sup> Niniek Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata)* (Cet; 6: Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2005), h. 316.

<sup>6</sup> Ahmad Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 13.

<sup>7</sup> Salim H.S, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 181.

<sup>8</sup> UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>9</sup> Asmah, Asmah. "KAJIAN HUKUM DAMPAK REGULASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN BUMN DAN SWASTA." *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 6.2 (2018): 229-239.

<sup>10</sup> Al-Zuhailly, *Nadhariyatu al-Dlamman*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1998). h. 82 dalam *m.islam.nu.or.id* (15 Mei 2020)

Terjemahannya :

“... dan penuhilah janji, karena janji itu pasti dimintai pertanggungjawabannya.”<sup>11</sup>

Adapun keterlambatan penerbangan (*flight delay*) ialah terjadinya perbedaan waktu antara keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan denganrealisasikeberangkatan atau kedatangan.<sup>12</sup>

Sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ganti kerugian dalam keterlambatan penerbangan adalah sesuatu yang diberikan dari pihak maskapai untuk menanggung derita yang dialami oleh penumpang/konsumen atas terjadinya *flight delay*. Ganti kerugian yang dilakukan oleh maskapai terhadap penumpang atas keterlambatan penerbangan ini sama dengan tidak terpenuhinya perikatan. Tidak terpenuhinya perikatan/perjanjian ini disebut wanprestasi<sup>13</sup>.

Dalam hukum perdata apabila terjadi wanprestasi maka dimungkinkan akan menimbulkan ganti kerugian. Menurut Pasal 1246 KUHPerdata, ganti rugi terdiri dari kerugian yang nyata-nyatanya diderita dan bunga atau keuntungan yang diharapkan<sup>14</sup>.

Menurut pasal 1243 KUHPerdata juga dikenal ada 3 unsur ganti kerugian, yakni :<sup>15</sup>

1. Biaya yakni semua pengeluaran yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak.
2. Rugi yakni kerugian karena kerusakan barang milik kreditur (pemilik modal) oleh kelalaian debitur (peminjam).
3. Bungayakni kerugian berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan dan diharapkan oleh kreditur.

Penggolongan kerugian yang biasa di derita oleh salah satu pihak yang merasa di rugikan. 2 kerugian itu yakni :

- a. Kerugian materiil (kerugian yang nyata/langsung diderita)
- b. Kerugian imateriil (kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima oleh salah satu pihak dikemudian hari).

Undang-undang tidak mengatur penggantian kerugian immateril tetapi hanya mengatur penggantian kerugian materiil saja<sup>16</sup>. Maka dari itu pada praktiknya, pemenuhan tuntutan kerugian immaterial di serahkan kepada hakim dengan prinsip *ex aquo et bono*. Namun guna memberikan pedoman pemenuhan gugatan kerugian immateril dalam putusan MA dalam perkara Peninjauan kembali No.650/PK/Pdt/1994 menerbitkan pedoman yang isinya “Berdasarkan Pasal 1370,1371,1372 KUHPerdata ganti kerugian immaterial hanya

<sup>11</sup> Kementerian Agama RI, *Az-Zikru Al-Qur'an dan Terjemahan untuk Wanita* . h. 285.

<sup>12</sup> Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015*.

<sup>13</sup> Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum & Yurisprudensi*, (Cet-1; Jakarta: Kencana, 2017), h. 724.

<sup>14</sup> Djaja S. Meliala. *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW* (Bandung: Nuansa Aulia, 2014), h. 179.

<sup>15</sup> Marilang. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Samata-Gowa: Alauddin University aPress, 2013), h. 129.

<sup>16</sup> Tjoanda, Merry. "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Sasi* 16.4 (2010).

dapat diberikan dalam hal-hal tertentu saja seperti perkara Kematian, luka berat dan penghinaan.”<sup>17</sup>

Terkait dengan ganti kerugian, bentuk-bentuk ganti rugi secara umum biasanya dapat berupa :

1. Bentuk uang. Salah satu bentuk ganti rugi adalah berbentuk uang tunai. Jenis bentuk ini yang sering terjadi dalam pemberian ganti rugi secara umum.<sup>18</sup>
2. Bentuk pengganti jasa sejenis. Salah satu bentuk ganti rugi ini dimungkinkan apabila diperlukan dan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.
3. Bentuk voucher<sup>19</sup>. Salah satu bentuk ganti rugi adalah berbentuk voucher yang dapat diuangkan di bank yang bekerja sama dengan pihak tersebut.
4. Bentuk makanan dan minuman<sup>20</sup>. Salah satu bentuk ganti kerugian atau kompensasi dapat berupa makanan dan minuman. Hal ini di sesuaikan aturan yang berlaku.

Selanjutnya, Pengangkut maupun penumpang di dalam penyelenggaraan pengangkutan memiliki hak dan kewajiban yang timbul akibat dari perikatan yang telah dilakukan. Hak kewajiban pengangkut dan penumpang yakni :

1. Hak dan Kewajiban Penumpang/Konsumen
  - a. Hak konsumen
 

Hak konsumen menurut UU Nomor 8/1999 tentang perlindungan konsumen ada 9, akan tetapi yang berhubungan dengan keterlambatan penerbangan yakni :<sup>21</sup>

    - 1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur atas informasi kondisi dan jaminan jasa.
    - 2) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan.
    - 3) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
    - 4) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
    - 5) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
    - 6) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
    - 7) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
  - b. Kewajiban konsumen
    - 1) Membaca mengikuti petunjuk informasi pemakai dan pemanfaatan jasa, demi keamanan dan keselamatan.
    - 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian jasa.

---

<sup>17</sup> Hukumonline.com, “Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia?”, *Situs Resmi Online.com*. [https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259\\_c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia/](https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259_c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia/) (21 Juni 2020)

<sup>18</sup> Mudakir Iskandar. *Pembebasan Tanah & reklamasi Untuk Pembangunan Kepetingan Umum*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2018), h. 97.

<sup>19</sup> Airport.id, “Ini Ketentuan Ganti Rugi Keterlambatan Penerbangan”, *Situs Resmi Airport.id*. <https://airport.id/ini-ketentuan-ganti-rugi-keterlambatan-penerbangan/> (25/6/2020)

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Penerbangan Niaga Berjadwal Di Indonesia.

<sup>21</sup> Republik Indonesia, *UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
  - 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
2. Hak dan Kewajiban Pengangkut/Pelaku Usaha

a. Hak pelaku usaha

Pelaku usaha atau dalam hukum penerbangan dikenal dengan pengangkut memiliki hak antara lain :<sup>22</sup>

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban pelaku usaha

Pelaku usaha (pengangkut) dalam penyelenggaraan penerbangan memiliki kewajiban diantaranya :<sup>23</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa yang diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 bentuk tanggung jawab yang diberikan apabila terjadi *flight delay* yakni berupa pengembalian uang, jasa yang sejenis dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Lebih rinci bentuk-bentuk tanggung jawab/ganti rugi maskapai penerbangan kepada penumpang sesuai dengan Permen No. 89 Tahun 2015 akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit yang dialami oleh penumpang, maka maskapai bertanggung jawab memberikan minuman ringan kepada penumpang.
2. Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit yang dialami oleh penumpang, maka maskapai bertanggung jawab memberikan minumann dan makanan ringan (*snack box*) kepada penumpang.

---

<sup>22</sup>Republik Indonesia, *UU No. 8 Tahun 1999*.

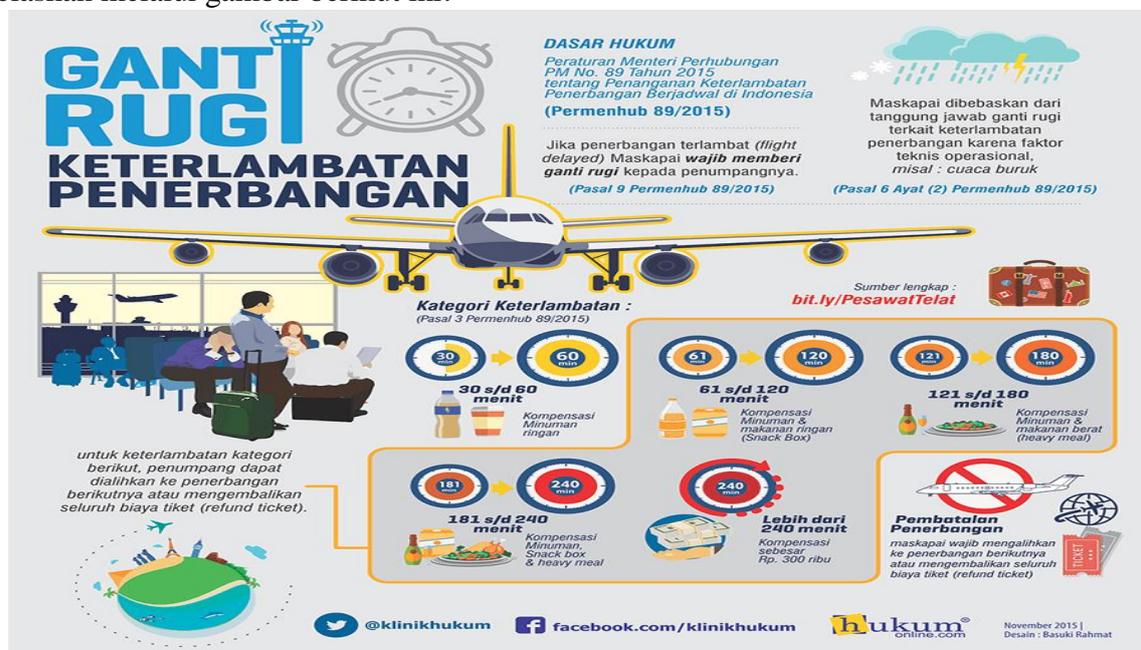
<sup>23</sup>Republik Indonesia, *UU No. 8 Tahun 1999*.

3. Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit yang dialami oleh penumpang, maka maskapai bertanggung jawab memberikan minuman dan makanan berat (*heavy meal*) kepada penumpang.
4. Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit yang dialami oleh penumpang, maka maskapai bertanggung jawab memberikan minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*) kepada penumpang.
5. Kategori 5, keterlambatan di atas 240 menit yang dialami oleh penumpang, maka maskapai bertanggung jawab memberikan kompensasi sebesar Rp. 300.000,- kepada penumpang baik dalam bentuk uang tunai, transfer ke rekening, ataupun dalam bentuk voucher yang dapat ditukarkan ke pihak Bank yang bekerjasama dengan maskapai penerbangan yang bersangkutan paling lambat 3×24 jam.
6. Kategori 6, pembatalan penerbangan. Pada kategori ini maskapai penerbangan wajib mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*) atau mengalihkan ke penerbangan selanjutnya.

Perlu untuk diketahui bahwa kategori 2 sampai dengan 5 juga dapat dimintai pengembalian biaya tiket atau pengalihan penerbangan ke penerbangan selanjutnya. Tetapi hal ini dapat terjadi apabila penumpang secara aktif melaporkan dirinya ke maskapai penerbangan yang bersangkutan untuk dialihkan ke penerbangan selanjutnya atau meminta pengembalian biaya tersebut.

Adapun apabila penumpang ingin meminta pengembalian biaya tiket pesawat, maka maskapai akan memberikannya sesuai dengan metode pembayaran yang dipakai oleh penumpang saat transaksi pembelian tiket pesawat. Apabila penumpang membeli secara tunai atau transfer antar bank, maka uang tersebut akan diberikan kepada penumpang secara tunai atau melalui transfer ke rekening. Tetapi apabila penumpang membeli dengan menggunakan kartu kredit maka maskapai penerbangan akan mengembalikan ke rekening kartu kredit paling lambat 30 hari kelender.

Untuk memudahkan mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan, maka akan dijelaskan melalui gambar berikut ini:<sup>24</sup>



<sup>24</sup> Hukumonline.com, "Ketentuan Ganti Kerugian Bagi Penumpang Jika Penerbangan Terlambat, *Situs Resmi Online.com*.<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4e68e0492f4e4/ketentuan-ganti-kerugian-bagi-penumpang-jika-penerbangan-terlambat/> (21 Juni 2020)

## ***B. Faktor-Faktor yang Menghambat Pemberian Ganti Rugi dalam Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay)***

Sebelum masuk ke pembahasan faktor penghambat pemberian ganti rugi dalam keterlambatan penerbangan (*flight delay*), penulis akan memaparkan dahulu gambaran singkat mengenai maskapai penerbangan.

Maskapai penerbangan ialah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Organisasi disini maksudnya ialah perusahaan penerbangan. Mengenai maskapai penerbangan di Indonesia tidak bisa terlepas dari sejarah penerbangan Indonesia.

Penerbangan pertama di Indonesia terjadi 19 Februari 1913 di Surabaya. Saat itu penerbang asal Belanda bernama JWER Hilger berhasil menerbangkan pesawat jenis Fokker dalam kegiatan pameran. Melihat adanya prospek yang baik bagi pengembangan penerbangan sipil dan militer di Indonesia, maka pada tanggal 1 Oktober 1924 sebuah pesawat jenis Fokker F-7 milik maskapai penerbangan Belanda mencoba melakukan penerbangan dari Amsterdam (Belanda) ke Batavia (Jakarta). Penerbangan yang membutuhkan waktu 55 hari itu berhasil mendarat di Cililitan (sekarang Pangkalan Angkatan Udara Halim Perdanakusuma).<sup>25</sup>

Titik awal penerbangan komersial pertama di Indonesia terjadi pada tanggal 26 Januari 1949 yang di tandai dengan penerbangan pesawat DC-3 Dakota Beregistrasi RI 001 yang diberi nama Seulawah. Pesawat tersebut merupakan hasil sumbangan Rakyat Aceh, dan lebih lanjut pesawat tersebut diberi logo Indonesia Airways. Penerbangan tersebut berangkat dari Kalkuta (India) menuju Rangoon (Myanmar) untuk disewa pemerintah Myanmar. Tanggal 31 Maret 1950, Garuda Indonesia didirikan dengan nama Garuda Indonesia Airways NV. Saat itu pemerintah Indonesia dan De Koninkelijke Luchtvaart Maatschappij (KLM) NV berbagi kepemilikan.<sup>26</sup> Dalam perkembangannya, Garuda tumbuh dan berkembang sangat pesat. Tidak hanya menghubungkan kota-kota besar di Indonesia, tetapi juga hingga ke luar negeri.<sup>27</sup>

Sesuai ketentuan yang berlaku, Pemerintah Indonesia telah menunjuk instansi pemegang otoritas penerbangan sipil kepada Kementerian Perhubungan yang dalam hal pelaksanaannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.<sup>28</sup>

Dalam penerbangan, pemerintah dan beberapa lembaga Indonesia ataupun dunia tiap bulan, semester (tiap 6 bulan), maupun tiap tahun memberi peringkat kepada maskapai penerbangan sesuai dengan ketepatan waktu. Pemberian peringkat mengenai ketepatan waktu itu yang biasa di beri nama dengan *On Time Performance* (OTP). Penumpang yang memilih penerbangan karena ketepatan waktunya, dapat melihat peringkat OTP maskapai penerbangan sebagai cara menghilangkan kekecewaan atas *flight delay* yang biasa terjadi. Disamping itu, untuk maskapai OTP memiliki manfaat yang sangat bagus yakni menjadikan maskapai untuk selalu meningkatkan ketepatan waktu dalam penerbangan. Karena OTP ini memiliki manfaat bagi penumpang maupun maskapai, maka penulis akan memerlihatkan OTP maskapai penerbangan Indonesia.

Pada Februari 2018 Kementerian Perhubungan (Kemenhub) merilis OTP maskapai penerbangan sepanjang tahun 2017. Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kemenhub Agus

<sup>25</sup> Chappy Hakim, *Believe It Or Not Dunia Penerbangan Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2014), h. 4.

<sup>26</sup> Chappy Hakim, *Believe It Or Not Dunia Penerbangan Indonesia*, h. 6.

<sup>27</sup> Chappy Hakim, *Menata Ulang Penerbangan Nasional* ( Jakarta: Kompas, 2019), h. 63.

<sup>28</sup> Chappy Hakim, *Believe It Or Not Dunia Penerbangan Indonesia*, h. 17.

Santoso menyatakan maskapai penerbangan paling tepat waktu sepanjang 2017 ialah NAM Air dengan OTP 92,62%. Penerbangan rute domestik pada 2017 berjumlah 828.609 penerbangan. Penerbangan tepat waktu sebanyak 664.024 penerbangan (82,67%), yang mengalami *delay* sebanyak 159.153 penerbangan (19,21%) serta yang mengalami pembatalan yakni sebanyak 5.432 penerbangan (0,66%). Berikut ini daftar OTP maskapai berjadwal dan jumlah penerbangannya.<sup>29</sup>

No	Maskapai Penerbangan	Persentase OTP	Jumlah penerbangan	TotalPenerbangan
1.	NAM Air	92,62	29.832	32.209
2.	Sriwijaya Air	88,69	60.017	67.673
3.	Batik Air	88,66	75.270	84.900
4.	Garuda Indonesia	88,53	177.875	200.918
5.	Citilink	88,33	74.912	84.808
6.	TransNusa	71,36	526	737
7.	Lion Air	71,32	140.459	196.932
8.	Wings Air	77,42	70.888	108.278
9.	Indonesia AirAsia Extra	77,42	5.998	7.747
10.	Indonesia AirAsia	75,94	5.603	7.378
11.	Travel Express	74,40	6.909	9.287
12.	Susi Air	72,65	4.926	6.781
13.	Kalstar Aviation	58,10	7.075	12.177
14.	Trigana Air	42,49	3.732	8.784

Adapun OTP semester I (Januari-Juni) 2018, tercatat sebanyak 415.961 penerbangan yang beroperasi pada periode ini. Sebanyak 326.461 penerbangan tepat waktu dan penerbangan yang mengalami *delay* sebanyak 87.509 penerbangan serta yang mengalami pembatalan penerbangan sebanyak 1991 penerbangan (0,48% dari total penerbangan).

<sup>29</sup>Hesti Rika Pratiw, "Pemerintah Rilis Maskapai Indonesia Paling Tepat Waktu", CNN Indonesia 02 Februari 2018. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180202120207-92-273372/pemerintah-rilis-maskapai-indonesia-paling-tepat-waktu> (28 Juni 2020)

Penyebab utamanya ialah faktor teknis operasional sebesar 7,8% dan faktor non teknis sebesar 7,7%. Berikut ini OTP dari berbagai maskapai :<sup>30</sup>

No.	Maskapai Penerbangan	OTP	Delay
1.	TransNusa	91%	9%
2.	Batik Air	90%	10%
3.	Garuda Indonesia	89%	11%
4.	NAM Air	89%	11%
5.	Citilink	87%	13%
6.	Sriwijaya Air	85%	15%
7.	Indonesia AirAsia	80%	20%
8.	Indonesia AirAsia Extra	77%	22%
9.	Susi Air	71%	21%
10.	Lion Air	67%	33%
11.	Travel Express	65%	21%
12.	Wings Air	64%	36%
13.	Trigana Air	54%	28%

Maskapai penerbangan di Indonesia yang pernah dan masih beroperasi terdapat 25 maskapai<sup>31</sup>. Akan tetapi data dari wikipedia maskapai berjadwal yang masih beroperasi tersisa 13 maskapai. Maskapai tersebut yakni Garuda Indonesia, Lion Air, Batik Air, Sriwijaya Air, NAM Air, Citilink, Susi Air, Kalstar Aviation, Indonesia AirAsia, Wings Air, TransNusa, Xpress Air, dan Aviastar.<sup>32</sup>

Adapun jumlah pesawat/armada yang dimiliki beberapa maskapai penerbangan, yakni sebagai berikut :

<sup>30</sup> Tim Viva, "Daftar Maskapai RI yang Tepat Waktu dan Hobi Delay Semester I 2018, *Viva.co.id*. 24 Juli 2018. <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftar-maskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-delay-semester-i-2018> (28 Juni 2020).

<sup>31</sup>Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Organisasi /penerbangan di Indonesia", *Official Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*. <http://hubud.dephub.go.id/website/Maskapai.php?id=121> (26 Juni 2020)

<sup>32</sup>"Daftar Maskapai Penerbangan Indonesia", *Wikipedia Ensiklopedia Bebas*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_maskapai\\_penerbangan\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_maskapai_penerbangan_Indonesia) (26 Juni 2020)

No.	Maskapai Penerbangan	Jumlah Pesawat
1	Garuda Indonesia	142
2	Lion Air	118
3	Citilink	67
4	Batik Air	64
5	Sriwijaya Air	37
6	Indonesia AirAsia	28
7	Wings Air	19
8	NAM Air	16

Untuk mengetahui dan memahami efektif dan berhasil atau tidaknya suatu aturan maka dibutuhkan teori untuk menjadi landasan dalam memahaminya. Dengan mengacu pada teori Lawrence M. Friedman, ada 3 faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yakni Substansi Hukum (*Legal Substance*), Struktur Hukum (*Legal Structure*) dan Budaya Hukum (*Legal Culture*)<sup>33</sup>. Uraianya sebagai berikut :

### 1. Substansi Hukum

Jika melihat dari substansi hukum yang mengatur pemberian ganti rugi apabila terjadi keterlambatan penerbangan bukanlah menjadi faktor penghambat dari pemberian ganti rugi dalam kasus keterlambatan penerbangan. Hal ini dikarenakan telah ada aturan yang mengatur tentang pemberian ganti rugi oleh maskapai atas keterlambatan penerbangan yang terjadi. Aturan itu lebih rinci dijelaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015.

### 2. Struktur Hukum

Apabila melihat dari segi struktur hukumnya jika terjadi suatu keterlambatan penerbangan di Bandar udara, sesuai dengan Peraturan Menteri 89/2015 maka petugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan dilapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Penentuan terhambat atau tidaknya pemberian ganti rugi atas keterlambatan penerbangan ini terletak pada pihak/staf yang diberikan kewenangan pada tiap maskapai. Jika staf tersebut terlambat dalam menangani

<sup>33</sup> Ahkam Jayadi, *Hukum dan Keadilan Mengungkap Kewenangan Penegak Hukum dalam Penahanan dan Penangguhan Penahanan*, (Yogyakarta: Kota Kembang, 2009), h. 33.

insiden keterlambatan penerbangan pada maskapainya, baik dalam pemberian informasi maupun pemberian ganti rugi semuanya akan berdampak bagi kelangsungan maskapainya. Dikarenakan setiap maskapai penerbangan yang mengalami keterlambatan penerbangan diawasi dan dinilai oleh Dirjen Perhubungan Udara. Hasil dari pengawasan dan penilaian tersebut dapat berujung pencabutan izin usaha apabila maskapai penerbangan mempunyai bobot penilaian tidak baik secara berturut-turut.

### 3. Budaya Hukum

Budaya hukum erat kaitannya dengan kesadaran hukum masyarakat. Semakin tinggi pengetahuan dan kepatuhan masyarakat tentang hukum, maka akan tercipta budaya hukum yang baik. Jika pemberian ganti kerugian dalam keterlambatan penerbangan dikaitkan dengan faktor penghambat pada faktor budaya hukum ini, maka kesadaran hukum penumpang akan berpengaruh terhadap berjalan atau tidaknya dengan baik peraturan itu. Dikarenakan apabila struktur hukum atau staf yang diberikan kewenangan terlambat dalam pemberian informasi dan pemberian ganti kerugian, maka penumpang dapat secara aktif menanyakan dan meminta hak nya terkait dengan *flight delayed* ini.

Selain teori M. Friedman, adapun teori dari Soerjono Soekanto yang tidak kalah terkenal dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi suatu penegakan hukum terlaksana atau tidaknya dengan baik. Menurut Soekanto 5 yang mempengaruhi pelaksanaan dari penegakan hukum, yakni <sup>34</sup> :

1. Faktor Hukumnya. Dalam perkara ini yakni UU No. 1 Tahun 2009 dan Permen No. 89 Tahun 2015.
2. Faktor Penegak Hukum. Dalam perkara ini yakni Staff/pegawai yang diberikan wewenang oleh maskapai untuk menanganinya.
3. Faktor Sarana atau Fasilitas. Dalam perkara ini, salah satu sarana yang dapat menghambat pemberian ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan yakni kendaraan yang mengangkut makana. Apabila kendaraan tersebut rusak atau terjebak macet maka pemberian ganti rugi berupa makanan akan terhambat pula untuk diberikan kepada penumpang yang mengalami *flight delayed*.
4. Faktor Masyarakat. Dalam perkara ini yakni kesadaran hukum para penumpang maskapai penerbangan komersial berjadwal.
5. Faktor kebudayaan. Ada perbedaan penjelasan antara faktor budaya yang dikemukakan oleh M.friedman dengan faktor kebudayaan yang dikemukakan oleh Soekanto. Faktor budaya yang dikemukakan M.friedman sama dengan faktor masyarakat yang dikemukakan oleh Soekanto. Sedangkan faktor kebudayaan menurut teori ini ialah persesuaian antara peraturan perundang-undangan dan kebudayaan masyarakat. Dalam perkara ini yakni persesuaian antara UU No. 1 Tahun 2009 dan Permen No.89 Tahun 2015 dengan kebudayaan yang dimiliki masyarakat Indonesia, baik dalam penegakannya dan kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan haknya.

## KESIMPULAN

Pengangkutan udara komersial di Indonesia pasca deregulasi penerbangan tahun 2000 yang dilakukan oleh pemerintah mengalami perkembangan pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan saat ini. Padahal sebelumnya hanya 5

---

<sup>34</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), h. 5.

maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan. Sejalan dengan pesatnya perkembangan pengangkutan udara ternyata banyak menimbulkan masalah, salah satunya yakni masalah keterlambatan penerbangan (*flight delay*). Masalah keterlambatan penerbangan ini sangat merugikan penumpang. Karena kecepatan waktu dalam menempuh suatu wilayah menjadikan transportasi ini dipilih oleh kebanyakan orang. Sehubungan dengan masalah keterlambatan penerbangan maka diperlukan suatu aturan yang mengatur mengenai ganti kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan maskapai penerbangan komersial khususnya di Indonesia. Untuk mengetahui lebih lanjut dengan masalah ini, penulis melakukan penelitian. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *pertama* mengenai aturan tentang ganti kerugian keterlambatan (*flight delay*) penerbangan komersial di Indonesia diatur lebih detail dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Penerbangan Niaga Berjadwal Di Indonesia yang diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Kedua*, faktor-faktor yang menghambat pemberian ganti rugi dalam keterlambatan penerbangan (*flight delay*) yakni bisa dari Staff/pegawai serta berbagai sarana yang dimiliki maskapai penerbangan yang dapat menghambat pemberian ganti kerugian dan bisa juga dari penumpang itu sendiri karena kurang aktif dalam meminta hak-nya apabila terjadi keterlambatan penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Salim H.S, *Dasar-dasar Hukum Kehutanan Edisi Revisi*(Jakarta:Sinar Grafika,2006).h.38.
- Ngandung I.B. *Ketentuan Umum Pengantar Hutan dan Kehutanan Indonesia*. (Ujung Pandang: Pusat Latihan Kehutanan,1975),h.3.
- Salim H.S, *Dasar-dasar Hukum Kehutanan Edisi Revisi* (Jakarta:Sinar Grafika,2006).h.41
- UU RI Nomor 41 Tahun 1999 Tentang Kehutanan Pasal 1 Ayat 3.
- Adami Chazawi,*pelajaran Hukum Pidana Bagian I*,h.44-45
- Andi Hamzah,*KUHP & KUHP* (Yogyakarta : Sinar Grafika,2007),h.21.
- Adami Chazawi,*pelajaran Hukum Pidana Bagian i*,h.53-55
- Franciscus Theojunior Lamintang,*Dasar-Dasar Hukum Pidana Di Indonesia* (Jakarta : Sinar Grafika,2014),h.178-179.
- Moeljatno,*Asas-asas Hukum Pidana* (Jakarta : PT.Rineka Cipta,1993),h.58
- Ngandung I.B,*Ketentuan Umum Pengantar Hutan dan Kehutanan Indonesia*.(Ujung Pandang: Pusat Latihan Kehutanan,1975),h.3.
- Fuady, M. I. N. (2019). Siri'Na Pacce Culture in Judge's Decision (Study in Gowa, South Sulawesi Province). *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(3), 241-254.
- Syamsuddin, R., & Fuady, M. I. N. (2020). Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan serta Inovasi Daerah di Kota Palopo. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 4(1), 63-79.