

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (FLAY DELAY) DI INDONESIA : Analisis Yuridis di Indonesia

Gitayana Amalia¹, Daniella Karina², Nila Yuliyanti³, Siti Munawaroh Alkhairiah⁴,
Tohadi⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Pamulang

dosen02173@unpam.ac.id¹, karina.daniella15@gmail.com², nilaayuliyanti7@gmail.com³,
sitimunawarohalkhairiah@gmail.com⁴, mohtohadi@gmail.com⁵

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kerangka hukum perlindungan hak konsumen penerbangan di Indonesia yang mengalami kerugian akibat keterlambatan penerbangan (*flight delay*). Keterlambatan sering kali menimbulkan kerugian materiil, waktu, dan imateriil bagi penumpang. Melalui studi normatif, jurnal ini mengkaji implementasi dan efektivitas regulasi utama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah menetapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan bentuk kompensasi yang spesifik, tantangan utama terletak pada disparitas informasi antara maskapai dan penumpang, serta implementasi ganti rugi yang belum sepenuhnya memenuhi rasa keadilan konsumen sesuai prinsip UUPK.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Penerbangan, Tanggung Jawab Maskapai, Kompensasi.

Abstract

This study analyzes the legal framework for protecting the rights of aviation consumers in Indonesia who experience losses due to flight delays. Delays often result in material, time, and immaterial losses for passengers. Through a normative study, this paper examines the implementation and effectiveness of key regulations, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), Law Number 1 of 2009 concerning Aviation, and Minister of Transportation Regulation Number PM 89 of 2015. The results indicate that although the legal framework establishes strict liability and specific forms of compensation, the main challenges lie in the disparity of information between airlines and passengers, and the implementation of compensation that does not fully meet consumers' sense of justice according to the principles of UUPK.

Keywords: Consumer Protection, Flight Delays, Airline Liability, Compensation.

PENDAHULUAN

Widari (2010) menyatakan bahwa transportasi adalah proses pergerakan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan bantuan manusia atau mesin, memungkinkan pencapaian tujuan dengan waktu dan biaya yang optimal¹. Di Indonesia memiliki berbagai macam jenis transportasi seperti transportasi udara, transportasi laut, dan juga transportasi darat.

Sektor transportasi udara merupakan jasa angkutan umum yang sangat bergantung pada ketepatan waktu. Keterlambatan penerbangan merupakan salah satu masalah operasional yang paling sering terjadi dan berdampak langsung terhadap hak-hak konsumen atas pelayanan penerbangan yang baik. Dalam konteks hukum perdata, hubungan antara maskapai (pengangkut) dan penumpang (konsumen) didasarkan pada perjanjian pengangkutan. Pelanggaran terhadap janji waktu keberangkatan merupakan wanprestasi yang berpotensi menimbulkan kerugian baik terhadap konsumen maupun terhadap maskapai itu sendiri.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana regulasi di Indonesia memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai bagi konsumen penerbangan terhadap risiko kerugian akibat keterlambatan.

Transportasi udara menjadi salah satu bagian penting dalam sistem logistik yang bergerak bagi masyarakat saat ini dan memudahkan masyarakat, terutama di Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Dengan semakin tumbuhnya ekonomi dan dunia global, jumlah orang yang membutuhkan jasa angkutan udara untuk barang juga semakin meningkat. Kelebihan transportasi udara adalah bisa menghemat waktu dan mencapai jarak yang jauh dibandingkan jenis transportasi lainnya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa penerbangan adalah bagian dari sistem transportasi nasional yang harus terus dikembangkan agar bisa mendukung pembangunan.

Namun, peningkatan penumpang tidak selalu berjalan lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan penerbangan. Dalam praktiknya, konsumen seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang merugikan, mulai dari keterlambatan penerbangan (*delay*), pembatalan sepihak (*cancellation*), kehilangan atau kerusakan bagasi, hingga pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Fenomena ini menempatkan konsumen pada posisi yang berisiko. Hubungan hukum yang terjadi antara maskapai penerbangan (pelaku usaha) dan penumpang (konsumen) seringkali bersifat asimetris, di mana maskapai memiliki dominasi yang lebih besar dalam menentukan syarat dan ketentuan pengangkutan, seringkali melalui perjanjian baku (*standard contract*) yang sulit ditawarkan oleh konsumen.

Secara normatif, perlindungan terhadap penumpang telah diatur dalam berbagai instrumen hukum, utamanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta peraturan pelaksanaannya seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015. Hukum positif Indonesia menganut prinsip bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

¹ <https://transportasi.ulbi.ac.id/page/berita/definisi-transportasi:-menurut-beberapa-ahli>

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Namun, implementasi aturan tersebut seringkali menemui kendala. Seringkali maskapai penerbangan berunding di balik alasan "teknis operasional" atau *force majeure* untuk menghindari kewajiban ganti rugi, sehingga hak-hak konsumen terabaikan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen bagi para penumpang atas keterlambatan penerbangan ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban maskapai mengenai keterlambatan penerbangan ?

METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan merupakan yuridis normatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen bagi para penumpang atas keterlambatan penerbangan

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan/atau makhluk hidup lain tetapi tidak untuk diperdagangkan."

Pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah untuk :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksinya.
3. Mengembangkan lembaga perlindungan konsumen mandiri.
4. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
5. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdiri dari lima asas dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Asas Manfaat : Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
- b. Asas Keadilan : Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan : Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil.

- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen : Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum : Dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Efek keterlambatan penerbangan di Indonesia terjadi karena beberapa faktor. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Nomor. 89 Tahun 2015 Keterlambatan dalam penerbangan dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu

- a. faktor manajemen airline
- b. faktor teknis Operasional
- c. faktor cuaca; dan
- d. faktor Lain-lain

Faktor airline disebabkan oleh

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

Sesuai dengan Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);

Pada dasarnya hukum perlindungan konsumen terintegrasi dengan hukum konsumen. Keterkaitan ini membuat keduanya menjadi bidang hukum yang hampir tidak dapat dibedakan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk memberikan jaminan kepastian hukum dalam rangka melindungi hak-hak konsumen.

Keterlambatan merupakan suatu tindakan pelanggaran terhadap kewajiban, di mana meskipun kewajiban tersebut pada dasarnya sudah dilaksanakan, cara pelaksanaannya tidak sesuai dengan yang seharusnya. Ini berarti keterlambatan yang terjadi baik di bandara perantara maupun di tempat tujuan adalah pelanggaran oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang, yang menyebabkan kerugian sehingga maskapai dapat diminta untuk bertanggung jawab.

Salah satu contoh kasus keterlambatan penerbangan yang pernah terjadi yaitu penerbangan Jakarta - Padang dengan maskapai penerbangan Super Air Jet. Dalam kasus tersebut para penumpang merasakan kerugian yang diakibatkan keterlambatan penerbangan yang seharusnya terjadwal pada pukul 13.05, namun maskapai mengumumkan penundaan penerbangan untuk pertama kalinya yaitu pada pukul 18.10. Keterlambatan penerbangan tersebut memakan waktu 5 jam untuk para penumpang menunggu keberangkatan, namun penumpang tetap menunggu kepastian penerbangan, hingga maskapai mengumumkan kembali

penundaan penerbangan hingga pukul 20.40. Pengumuman tersebut membuat para penumpang marah atas keterlambatan dan ketidakjelasan penerbangan. Dalam kasus ini maskapai hanya memberikan kompensasi uang tunai sebesar Rp300.000. untuk keterlambatan lebih dari 4 jam pada keterlambatan pertama yaitu pukul 13.05 hingga 18.10. Namun untuk kompensasi keterlambatan selanjutnya di jam 20.40. para penumpang tidak diberikan kompensasi lanjutan dan penerbangan terus menerus tidak memiliki kepastian². Contoh kasus lainnya yaitu penerbangan Jakarta - Batu Besar Hang Nadim, Batam. Keterlambatan penerbangan tersebut dilakukan oleh maskapai Garuda Indonesia, keterlambatan yang dilakukan merugikan penumpang, dan maskapai tidak memberikan kompensasi sesuai dengan Permenhub No. 89 Tahun 2015, dimana dalam keterlambatan penerbangan maskapai wajib memberikan kompensasi berupa makanan dan minuman dikarenakan keterlambatan terjadi selama 70 menit dimana awal mula penerbangan seharusnya pukul 09,10, namun penerbangan (take off) baru dilakukan pada pukul 10.20³. Kasus ini mencerminkan bahwa pelanggaran perlindungan hak - hak konsumen masih sering terjadi didalam keterlambatan penerbangan

Pertanggung Jawaban Maskapai Mengenai Keterlambatan Penerbangan

Hampir selalu, penerbangan menjadi pilihan pertama. Tidak hanya cepat, tetapi menggunakan pesawat udara juga dapat menjadi lebih mudah untuk mengatur waktu. Meskipun demikian, tidak setiap penerbangan selalu berjalan sesuai dengan rencana. Ada saat-saat ketika penerbangan kami tertunda atau tertunda. Saat hal-hal seperti itu terjadi, banyak penumpang yang menangis dan bahkan mengeluarkan kata-kata kasar kepada petugas yang berjaga. Apalagi jika keterlambatan tersebut berlangsung selama berjam-jam dan disertai dengan ketidakpastian tentang tanggal keberangkatan pesawat.

Maskapai penerbangan sering mengalami keterlambatan atau penundaan jadwal penerbangan dari waktu yang telah ditentukan. Maskapai bertanggung jawab untuk membayar kompensasi atas waktu yang dihabiskan untuk menunggu jadwal penerbangan yang telah diubah, terlepas dari alasan keterlambatan jadwal penerbangan, seperti kesiapan teknis pesawat dan cuaca yang tidak mendukung.

Kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan bervariasi dan bervariasi tergantung pada lamanya keterlambatan. Mereka hanya diberi minuman ringan, makanan, dan minuman sampai mereka dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mendapatkan kembali seluruh biaya tiket.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Pasal 1 butir 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (“UU Penerbangan”) menjelaskan definisi keterlambatan sebagai berikut:

“Terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.”

² <https://www.tempo.co/ekonomi/super-air-jet-delay-penumpang-ke-sumbar-tertahan-seharian-2095663>

³ <https://www.hukumonline.com/berita/a/garuda-digugat-gara-gara-tak-memberi-makanan-ringan-1t5ac36290ad5e3/?page=1>

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (Permenhub 89/2015) kemudian menjelaskan jenis keterlambatan. Aturan ini menetapkan prosedur yang harus diikuti oleh maskapai untuk melayani penumpang yang terdampak keterlambatan dan manajemen keterlambatan.

Menurut Pasal 2 Permenhub 89/2015, keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

1. keterlambatan penerbangan (flight delayed);
2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger); dan
3. pembatalan penerbangan (cancelation of flight).

Jika penerbangan tertunda atau tertunda, maskapai bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi dan ganti rugi kepada penumpang. Jika terjadi keterlambatan penerbangan karena alasan berikut:

1. Delay 30-60 Menit
Tertunda 30 menit hingga 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan.
2. Delay 61-120 Menit
Tertunda 61 menit hingga 120 menit, kompensasi minuman dan makanan ringan (snack box).
3. Delay 121-180 Menit
Tertunda 121 menit hingga 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (heavy meal).
4. Delay 181-240 Menit
Tertunda 181 menit hingga 240 menit, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (snack box), dan makanan berat (heavy meal).
5. Delay Lebih dari 240 Menit
Tertunda lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp 300.000,- (tiga ratus ribu Rupiah).
6. Pembatalan Penerbangan
Pembatalan penerbangan, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund).

Menurut Pasal 12 Permenhub 89/2015, perusahaan asuransi harus membayar ganti rugi untuk keterlambatan kategori 5, yang mencakup ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu Rupiah). Perusahaan asuransi diwajibkan untuk membuat sistem yang mudah dan sederhana untuk membayar ganti rugi. Ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk voucher yang dapat diuangkan atau uang tunai, atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya tiga puluh empat jam sejak pembatalan dan keterlambatan penerbangan terjadi.

Dalam beberapa kasus, calon penumpang atau konsumen yang mengalami keterlambatan pesawat mengajukan gugatan karena maskapai tidak memberikan hak mereka atas

keterlambatan.

Seorang pelanggan baru-baru ini menggugat PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Pesawat bernomor GA 152 yang ditumpanginya dari Jakarta menuju Batam mengalami keterlambatan selama tujuh puluh menit. Pesawat tersebut seharusnya lepas landas pada pukul 09.10 WIB, tetapi mengalami beberapa keterlambatan sebelum melakukan block off atau meninggalkan apron pada pukul 10.20 WIB. Setelah itu, pesawat baru lepas landas pada pukul 10.45 WIB. Menurut Penggugat, berdasarkan Permenhub 89/2015, maskapai seharusnya memberikan kompensasi berupa makanan ringan. Namun, gugatan dicabut dan diselesaikan di tingkat mediasi di luar pengadilan. Setelah pertemuan antara penggugat dan tergugat, kasus tersebut diselesaikan dengan damai.

Sebelumnya, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat telah menjatuhkan hukuman kepada PT Lion Mentari Airlines (LMA), operator Lion Air dan Wings Air, untuk membayar ganti rugi sebesar Rp718.500,00 atas kerugian yang dialami oleh pelanggan karena keterlambatan pesawat.

Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) Permenhub 89/2015, dalam kasus tertentu Badan Usaha Angkutan Udara tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan karena faktor teknis operasional (misalnya, kondisi bandar udara saat keberangkatan atau kedatangan pesawat), faktor cuaca, dan faktor lain-lain yang disebabkan oleh manajemen pesawat, teknis operasional, dan faktor cuaca, termasuk kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

KESIMPULAN

Menurut analisis yuridis, sistem hukum yang ada di Indonesia memberikan perlindungan bagi penumpang terhadap keterlambatan penerbangan, atau keterlambatan penerbangan. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan adalah contoh dari kerangka hukum ini.

Namun, karena masalah dalam mekanisme kompensasi, seperti ketidakjelasan tentang kriteria keterlambatan yang memenuhi syarat untuk ganti rugi dan keterbatasan sanksi untuk maskapai penerbangan, implementasinya seringkali tidak efektif.

Studi ini menemukan bahwa, meskipun hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas keterlambatan penerbangan diakui secara yuridis, praktiknya bergantung pada keinginan konsumen untuk mengajukan keluhan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan. Jika dibandingkan dengan peraturan internasional seperti EU261/2004, Indonesia masih kurang transparan dalam hal kompensasi dan otomatisasi. Ini sering menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan potensi litigasi.

Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan, analisis ini menunjukkan bahwa reformasi regulasi diperlukan. Ini dapat mencakup penerapan standar waktu delay yang lebih jelas, sistem kompensasi otomatis, dan penguatan otoritas penerbangan. Rekomendasi utama mencakup revisi PM 89/2015 untuk menyesuaikannya dengan praktik global dan kampanye

pendidikan konsumen untuk mendukung hak mereka.

Secara keseluruhan, meskipun hukum Indonesia memberikan fondasi untuk perlindungan, regulasi nasional dan internasional harus diharmonisasi dan penegakan yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan bahwa pelanggan penerbangan dilindungi dalam era transportasi udara yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
Az. Nasution. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
Shidarta. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
Abdul Kadir Muhammad. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
Ridwan Khairandy. (2019). *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press.
Widari, D. A. (2010). Transportasi sebagai Penunjang Pembangunan Nasional. *Jurnal Transportasi*, 10(2), 85–96.
Sari, N. P., & Rahmawati, D. (2018). Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 45–60.
Setiani, B. (2016). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Novelty*, 7(1).
Pratama, A. R. (2019). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Penumpang Akibat Flight Delay. *Jurnal Rechtsvinding*, 8(3), 401–416.
Hidayat, M. (2020). Implementasi Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam Hukum Pengangkutan Udara. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(2), 310–328