

ANALISIS YURIDIS PENERAPAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR PM. 92 TAHUN 2011 TENTANG TANGGUNG JAWAB ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENUMPANG

Riri Anggriani

Fakultas Hukum, Universitas Asahan, Jl. Jend Ahmad Yani, Kisaran
Sumatera Utara
Email : riri6913@gmail.com

ABSTRAK

Angkutan udara merupakan salah satu sarana transportasi yang banyak diminati dalam kalangan masyarakat era modern, profesional dan kalangan bisnis karena cepat dan efisien. Namun dalam prosesnya dapat terjadi hal-hal di luar keinginan seperti keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) maupun pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*) yang disebabkan oleh faktor teknis operasional dan faktor non teknis, sehingga merugikan kedua belah pihak yaitu pihak penumpang dan pengangkut. Transportasi menggunakan penerbangan ini sangat membantu kelancaran urusan dalam berbagai bidang terutama menyangkut masalah kebutuhan dan kepentingan masyarakat baik secara individu (perorangan) atau secara berkelompok (kolektif) dengan kepentingan yang berbeda, yang dimiliki oleh seseorang sebagai subjek hukum. Hubungan hukum yang dilakukan oleh individu dengan pihak pengangkutan transportasi penerbangan merupakan hubungan hukum yang bersifat sementara sesuai dengan jangka waktu penerbangan sampai ketempat (daerah) yang dituju. Apabila terjadi keterlambatan penerbangan, hal ini tergantung dari situasi dan kondisi cuaca yang tidak mendukung. Sehingga permasalahan yang dirumuskan yaitu Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penyebab keterlambatan (*delay*) dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara, Bagaimana penerapan Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur tanggung jawab pengangkut angkutan udara terhadap penumpang dan Bagaimana tindakan maskapai penerbangan sebagai bentuk tanggung jawab atas keterlambatan (*delay*) dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum normatif yaitu dengan mengumpulkan data sekunder melalui kepustakaan dalam bentuk buku-buku, literatur-literatur, peraturan undang-undang, karya ilmiah dan data-data melalui internet. Dari hasil penelitian, telah diterbitkan suatu peraturan yang berfungsi mengontrol maskapai penerbangan dalam hal tanggung jawabnya terhadap penumpang yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah dengan Nomor PM 92 Tahun 2011.

Kata Kunci : *maskapai, delayed, pembatalan penerbangan*

1. PENDAHULUAN

Negara kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang mempunyai luas wilayah dari sabang sampai marauke ± 7 Juta Km^2 yang terdiri dari wilayah daratan dan kelautan. Sedangkan jumlah kepulauan terdiri dari 17.000 pulau besar dan kecil dengan jumlah penduduk ± 300.000 juta jiwa.¹

¹<http://www.jumlahpendudukindonesia.com>, diakses tanggal 20 Mei 2019

Masyarakat pada era modern saat ini di dalam aktivitasnya dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi, seperti berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu singkat. Demi mendukung kegiatan seperti itu dibutuhkan suatu transportasi yang tepat. Salah satunya adalah angkutan udara atau sering disebut sebagai pesawat terbang.

Menurut Undang-Undang Penerbangan, pengertian pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap

tetap dan dapat terbang dengan menggunakan tenaganya sendiri. Cara kerja pesawat terbang itulah yang membuat kalangan profesional dan para pelaku bisnis yang memiliki mobilitas tinggi memilih transportasi pesawat terbang sebagai sarana untuk bepergian ke luar kota maupun ke luar negeri. Lalu lintas udara yang bebas hambatan memungkinkan bagi transportasi udara untuk lebih cepat dari sarana transportasi yang lain.

“Bidang transportasi ini sendiri ada hubungannya dengan produktivitas, hal ini dikarenakan dampak dari kemajuan transportasi tersebut berpengaruh terhadap peningkatan mobilitas manusia. Tingginya tingkat mobilitas itu menandakan produktivitas yang positif”.² Sesuai dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat dilihat dalam Pasal 141 sampai 149 mengenai tanggungjawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Diteruskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur ketentuan tentang besaran ganti kerugian yang ditanggung pihak pengangkut, apabila kesalahan atau kelalaian terhadap pengguna jasa angkutan disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut.

Aspek operasional terdiri atas angkutan udara niaga berjadwal dan angkutan udara tidak berjadwal baik dalam maupun luar negeri atau internasional. Melihat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan tidak terdapat arti dari angkutan niaga berjadwal, meskipun demikian dapat merujuk kepada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Surat Keterangan (SK) 13/S/1971 tentang Syarat-syarat dan Ketentuan-ketentuan Mengenai Penggunaan Pesawat Terbang Secara Komersial di Indonesia.

2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 92 Tahun 2011 sebagai aturan tentang tanggung jawab Maskapai Penerbangan terhadap Penumpang dan Barang Bawaan?

2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penumpang dan Barang Bawaan di Pesawat Terbang ?

3. PEMBAHASAN

A. Penerapan Peraturan Menteri Perhubungan No. 92 Tahun 2011 yang Mengatur Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang dan Barang Bawaan

Keterlambatan (*delay*) menurut UURI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 angka 30 adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan, sedangkan pembatalan (*cancelation of flight*) dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu. Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam UURI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut: “Pasal 146 menyebutkan bahwa 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”. Kemudian Pasal 147 menerangkan bahwa:³

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- 2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
 - a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
 - b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Mengacu kepada Pasal 146 UURI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, penyebab keterlambatan penerbangan angkutan udara yakni faktor cuaca serta faktor teknis

²M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*. Bogor, Ghalia Indonesia. 2007, Hlm. 2

³PM. Perhubungan No. 92 Tahun 2011 Tentang Penerbangan

operasional. Menurut penjelasan Pasal 146 maksud dari faktor cuaca antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan, selanjutnya yang dimaksud dengan faktor teknis operasional antara lain:⁴

B. Tindakan Maskapai Penerbangan (Pengangkut) sebagai Bentuk Tanggung Jawab terhadap Keterlambatan (*delay*) dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan Penumpang

Bentuk tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang angkutan udara niaga berjadwal yang mengalami peristiwa *delay* dan *cancelation of flight* dapat bermacam-macam. Hal tersebut tergantung situasi dan kondisi yang terjadi pada saat itu, dikarenakan pemberian ganti rugi kepada penumpang akibat *delay* dan *cancelation of flight* tersebut baru dapat dilaksanakan setelah batas waktu tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan yang diberlakukan. Seperti ketentuan Pasal 10

2012 huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 jo Nomor PM 92 Tahun 2011 menyebutkan bahwa keterlambatan yang lewat dari 4 jam akan diberi ganti kerugian berupa uang sejumlah Rp. 300 ribu. Sementara mengenai pembatalan penerbangan pihak pengangkut wajib memberitahukan perihal pembatalan penerbangan tersebut kepada penumpang minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum dilaksanakannya penerbangan dan memberikan kompensasi berupa pengembalian seluruh uang tiket yang telah dibayarkan kepada pihak pengangkut (Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 jo Nomor PM 92 Tahun 2011).

“Berikut ini merupakan contoh tindakan yang dilakukan maskapai penerbangan sebagai bentuk pelayanannya terhadap penumpang yang mengalami *delay* penerbangan yang penulis kutip dari media *online* yang mana berita tersebut terbit pada tanggal 2 Juni 2018. Judul berita yang dijadikan contoh kasus berikut ini adalah Sriwijaya Tanggung Hotel Penumpang Pesawat *Delay*. Juru bicara PT

Sriwijaya Ak, Agus Sujono, mengatakan menanggung biaya kamar hotel penumpang Sriwijaya Air yang tertunda penerbangannya akibat tidak beroperasinya Bandara Udara Supadio. Bandara tidak dapat beroperasi karena pesawat Sriwijaya yang tergelincir di landasan pacu belum dapat dievakuasi. “Kami tanggung biaya hotelnya, tapi hanya penumpang Sriwijaya”. Pernyataan Agus saat dihubungi pihak Tempo, 2 Juni 2018. Menurutnya, tidak ada kewajiban kepada pengangkut (maskapai) untuk menanggung biaya penginapan penumpang akibat *delay*. Namun pihak Sriwijaya tetap bertanggungjawab memberikan penginapan kepada penumpang. Agus mengungkapkan bahwa hal tersebut suatu bentuk niat baik Sriwijaya Air untuk membayar penginapannya. Juru bicara Kementerian Perhubungan, Bambang S. Ervan juga mengatakan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tidak diatur tanggung jawab pengangkut angkutan udara untuk maskapai akibat kesalahan operasional dan manajemennya. Bambang mengatakan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan tersebut, mengatur apabila terjadi kesalahan yang disebabkan oleh perusahaan, tapi tidak bisa dikaitkan jika terjadi penundaan penerbangan. “Tidak diatur dalam Permen tersebut untuk *delay* karena adanya *incident* atau *accident*”. (Pernyataan Bambang S. Ervan). Tergelincirnya pesawat Sriwijaya membuat aktivitas penerbangan ditutup sampai pesawat selesai dievakuasi. Ada 19 jadwal penerbangan yang ditunda, empat diantaranya maskapai Sriwijaya, yaitu dua dari Jakarta menuju Pontianak dan satu dari Pontianak menuju Jakarta. Pesawat udara Sriwijaya Air SJ 188 jenis 737-400 dengan registrasi PKCJV terbang dari Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menuju Pontianak tergelincir saat mendarat di Bandara Supadio Pontianak pada pukul 14.45 WIB. Saat mendarat kondisi hujan lebat dan angin. Pesawat tergelincir ke sisi kiri *runway* dari arah runway 15. Pesawat itu dipiloti oleh Yohanes dengan kopilot Fabian dan 163 penumpang selamat. Akibat tergelincirnya pesawat *nose wheel* patah,

⁴*Ibid*

landing gear masuk tanah, dan mesin menempel ke tanah”.⁵

Berdasarkan kasus yang telah dikemukakan, bahwa maskapai penerbangan yang dimaksud mempunyai suatu itikad baik dalam rangka memberikan pelayanan kepada penumpangnya yang jika dicermati menanggung hotel untuk tempat menginap penumpang tidak terdapat dalam peraturan mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan udara (Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo Nomor 92 Tahun 2011). Karena penundaan penerbangan tersebut terjadi tidak sepenuhnya akibat kesalahan perusahaan penerbangan, namun karena Bandar Udara belum bisa digunakan. Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan Penulis dengan salah satu staf PT. Sriwijaya Air, staf tersebut mengungkapkan bentuk pelayanan terhadap penumpang yang mengalami *delay* telah cukup baik sejauh ini, pelayanan tersebut bisa dalam bentuk makanan ringan dan minuman ringan serta informasi lebih lanjut mengenai berapa lama pesawat akan *delay* kepada penumpang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan dapat diambil beberapa kesimpulan, kesimpulan tersebut yakni sebagai berikut:

1. Suatu faktor dapat disebut sebagai yang melatarbelakangi terjadinya suatu peristiwa, dalam pembahasan ini adalah faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan pesawat serta pembatalan jadwal penerbangan pesawat. Pada dasarnya faktor tersebut terbagi atas faktor teknis dan faktor non teknis, faktor teknis terdiri dari :
 - 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*) dibandar udara.
- d) Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Penyebab *delay* dan *cancelation of flight* ini adalah disebabkan oleh kinerja operasional bandara yang mana hal itu di luar dari tanggung jawab maskapai penerbangan sebagai pihak pengangkut. Faktor teknis ini lebih tertuju kepada kinerja dari pihak bandar udara yang bertindak sebagai penyedia landasan bagi pesawat yang akan *take off* maupun *landing* serta terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang pesawat. Sementara itu faktor cuaca yang buruk juga merupakan penyebab keterlambatan dan pembatalan penerbangan dimana maskapai penerbangan dibebaskan dari tanggung jawab ganti kerugian kepada penumpang (Pasal 13 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011). Selanjutnya pengangkut baru dikenakan kewajiban untuk mengganti kerugian terhadap penumpang apabila *delay* dan *cancelation of flight* disebabkan oleh faktor non teknis yang berasal dari kinerja maskapai penerbangan, seperti :

- 1) Keterlambatan pilot, co-pilot, dan awak kabin;
 - 2) Keterlambatan jasa boga (*catering*);
 - 3) Keterlambatan penanganan di darat;
 - 4) Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*), serta
 - 5) Ketidaksiapan pesawat udara.
2. Tindakan maskapai penerbangan Nomor PM 77 Tahun 2011 jo. Nomor PM 92 Tahun 2011 terbit sebagai tindak lanjut atas ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. PT. Sriwijaya Air Medan sebagai tempat studi karya ilmiah ini telah menerapkan peraturan tersebut sebagai wujud itikad baik serta tanggung jawab kepada penumpang. Bentuk dari

⁵<http://id.berita.yahoo.com/sriwijaya-tanggung-hotel-penumpang-pesawat-delay-114201620-finance.html> diakses tanggal 26 April 2019

penerapan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut berupa pemberian kompensasi sebesar Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang oleh pihak maskapai penerbangan apabila penumpang tersebut mengalami keterlambatan penerbangan lebih dari 4 (empat) jam (Pasal 10 huruf a Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo, Nomor 92 Tahun 2011). Kemudian ganti kerugian sebesar lima puluh persen dari Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang, selanjutnya pengangkut menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan jenis angkutan lain sampai ketempat tujuan apabila tidak terdapat moda transportasi selain angkutan udara (Pasal 10 huruf b Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo, Nomor 92 Tahun 2011). Tentang pengalihan ke penerbangan selanjutnya atau ke penerbangan milik Maskapai Penerbangan lain, maka penumpang akan dibebaskan dari biaya tambahan termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) ataupun apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan maka terhadap penumpang diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli (Pasal 10 huruf c Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo. Nomor 92 Tahun 2011). Mengenai pembatalan penerbangan PT. Sriwijaya Air Medan telah menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011, yakni dengan memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan apabila terjadi pembatalan penerbangan kemudian mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang. Dalam hal pihak PT. Sriwijaya Air Medan melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*) maka berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo. Nomor 92 Tahun 2011.

3. Sebagai bentuk kepedulian serta pertanggungjawaban pihak maskapai yang menyediakan jasa angkutan udara kepada penumpang, tentunya apabila terjadi sesuatu hal yang di luar kesepakatan sebelumnya seperti jadwal keberangkatan yang tertunda maupun dibatalkan karena sesuatu hal, sebuah tindakan konkrit pasti dibutuhkan guna mengantisipasi reputasi buruk bagi pihak maskapai penerbangan itu sendiri. Berdasarkan contoh kasus yang telah dibahas dalam Bab 4 huruf C, bahwa PT. Sriwijaya Air bersedia untuk menanggung biaya kamar hotel penumpang yang tertunda penerbangannya, hal tersebut karena tidak beroperasinya Bandar Udara Supadio Pontianak sebagai dampak dari belum dievakuasinya pesawat yang tergelincir, sehingga landasan pacu untuk sementara belum dapat digunakan. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011. Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah dengan Nomor PM 92 Tahun 2011 sebenarnya tidak terdapat kewajiban pengangkut (maskapai penerbangan) untuk menanggung biaya penginapan penumpang akibat penundaan, pengalihan maupun pembatalan penerbangan. Namun tindakan tersebut merupakan niat baik PT. Sriwijaya Air sebagai bentuk tanggung jawab terhadap penumpang. Penanganan yang baik terhadap penumpang berdampak pada citra baik maskapai penerbangan, penumpang yang merasa hak-haknya terabaikan atau merasa tidak dipedulikan akibat kesalahan yang ditimbulkan pihak maskapai berpotensi menimbulkan sikap reaktif dan komplain. Tindakan cepat tanggap dari pihak maskapai tersebut meminimalisir munculnya keluhan yang berlebihan dari pihak penumpang, dikarenakan kekecewaan akibat keterlambatan penerbangan maupun batalnya jadwal penerbangan.

4.2 Saran

1. Bagi para pihak yang terkait, seperti pihak maskapai penerbangan yang menyediakan jasa angkutan udara serta pihak pengelola

- bandara, diharapkan memaksimalkan kinerjanya agar peristiwa keterlambatan serta pembatalan jadwal penerbangan keberangkatan penumpang dapat dicegah.
2. Perlu diadakan sosialisasi lebih mengenai peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 jo Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara agar para penumpang mengetahui hak-haknya dan dapat menuntut haknya apabila dirugikan secara sepihak oleh pihak maskapai penerbangan.
 3. Diharapkan bagi penyedia jasa angkutan udara untuk dapat mempertahankan pelayanan yang baik terhadap penumpang, karena selain dapat memberikan kepuasan pada penumpang juga dapat menjaga nama baik perusahaan (maskapai penerbangan).
 4. Diperlukan evaluasi lagi terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 jo. Nomor PM 92 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, karena dirasa masih perlu aturan tambahan dalam rangka melindungi hak dan kepentingan penumpang. Hal yang dirasa perlu untuk ditambah dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut antara lain ialah kewajiban untuk menanggung biaya

penginapan bagi penumpang yang mengalami keterlambatan serta pembatalan jadwal penerbangan sesuai dengan situasi dan kondisinya. Dengan ditambahnya aturan ganti kerugian yang harus ditanggung oleh pihak maskapai penerbangan, maka diharapkan kinerja yang lebih baik lagi dari pihak maskapai penerbangan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

PM. Perhubungan No. 92 Tahun 2011 Tentang Penerbangan

M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*. Bogor, Ghalia Indonesia. 2007, Hlm. 2

B. Sumber Dari Internet

<http://id.berita.yahoo.com/sriwijaya-tanggung-hotel-penumpang-pesawat-delay-114201620-finance.html> diakses tanggal 26 April 2019

<http://www.jumlahpendudukindonesia.com>, diakses tanggal 20 Mei 2019