

TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PENUMPANG DAN BARANG BAWAAN DI MASKAPAI PENERBANGAN

Ayu Rafirnahafi¹⁾, Indra Perdana²⁾

^{1,2)}Fakultas Hukum, Universitas Asahan, Jl. Jend Ahmad Yani, Kisaran
Sumatera Utara
Email : ^{1,2)}indrap55@gmail.com

ABSTRACT

Angkutan udara merupakan salah satu sarana transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat era modern, kalangan profesional dan kalangan bisnis karena transportasi yang cepat dan efisien. Namun dalam prosesnya dapat terjadi hal-hal di luar keinginan para pihak seperti keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) maupun pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*) yang disebabkan oleh faktor teknis operasional dan faktor non teknis, sehingga merugikan kedua belah pihak yaitu pihak penumpang dan pengangkut. Transportasi pengangkutan penumpang melalui penerbangan 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 orang/individu dengan pihak pengangkutan transportasi penerbangan merupakan hubungan hukum yang bersifat sementara sesuai dengan jangka waktu penerbangan sampai ketempat (daerah) yang dituju. Dalam hal apabila terjadi keterlambatan penerbangan, hal ini tergantung dari situasi dan kondisi cuaca yang tidak mendukung. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi 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. Maka permasalahan yang dirumuskan yaitu Faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab keterlambatan (*delay*) dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara, Bagaimana penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 yang mengatur tanggung jawab pengangkut angkutan udara terhadap penumpang dan Bagaimana tindakan maskapai penerbangan (pengangkut) sebagai bentuk tanggung jawab atas keterlambatan (*delay*) dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang. Sebagai tindak lanjut, 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 : transportasi, *flight delayed*, maskapai

1. PENDAHULUAN

Negara kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang mempunyai luas wilayah dari sabang sampai marauke ± 7 Juta Km² 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 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

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

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.

Negara Indonesia merupakan suatu negara kepulauan dimana negara kepulauan ini dipersatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas wilayah serta kedaulatan masing-masing wilayah itu telah ditetapkan kedalam peraturan berbentuk undang-undang.

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

Dengan struktur wilayah yang demikian tidak dapat dipungkiri bahwa angkutan udara adalah sebuah sistem transportasi yang sangat mendukung kemajuan mobilitas masyarakat Indonesia. Selain daripada itu, juga berperan bagi pertumbuhan ekonomi dan pemerataan hubungan antar bangsa.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan Penulis mempunyai keinginan untuk membahas skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Bawaan Di Maskapai Penerbangan”.

2. RUMUSAN 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 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

- 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 (*tanding*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) dibandar udara.
- d) Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*)

Sedangkan yang tidak termasuk dengan teknis operasional berdasarkan penjelasan Pasal 146 UU Nomor 1 Tahun 2009 diantaranya ialah:

- 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*).
- 5) Ketidaksiapan Pesawat udara.

Dalam Pasal 147 ayat 2 terdapat kalimat “penerbangan lain”, yang dimaksud dengan “penerbangan lain” tersebut berdasarkan penjelasan Pasal 147 ialah penerbangan dengan pesawat udara lain milik pengangkut atau pengangkut lainnya. Tentang jenis-jenis dari keterlambatan pengangkutan udara terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 dimana mengenai jenis-jenis keterlambatan tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 9 yang isinya sebagai berikut:

- a. ⁵Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Menurut pihak penerbangan sebagai Airport Manager, penyebab keterlambatan hingga pembatalan penerbangan kurang lebih sama dengan yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Penerbangan yaitu faktor teknis dan non teknis.

Menurut analisa Penulis, peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan dalam kegiatan operasi angkutan udara adalah suatu hal yang tidak dapat diduga atau disangka kejadiannya, terlepas dari kelalaian maupun kesalahan dari pihak yang terlibat di dalamnya, hal tersebut dapat terjadi kapanpun tanpa dapat diduga sebelumnya. Selain itu pihak manapun tidak ada yang menginginkan peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan ini terjadi, karena selain merugikan para pihak, pengangkut sebagai penyedia jasa angkutan juga dirugikan nama baiknya akibat kejadian tersebut.

Berikut adalah beberapa contoh kasus dari keterlambatan dan pembatalan penerbangan sehingga dapat diketahui sejauh mana penerapan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut.

³PM. Perhubungan No. 92 Tahun 2011
Tentang Penerbangan

⁴*Ibid*

⁵*Ibid*

“Manajemen Sriwijaya Air akhirnya memberikan kompensasi terhadap keterlambatan penerbangan pesawat. Penumpang pesawat Sriwijaya Air SJ-022 tujuan Jakarta-Padang tersebut mendapatkan kompensasi sebesar Rp. 300.000 per penumpang sesuai dengan aturan yang ada. Salah satu penumpang yang keberangkatannya ikut tertunda selama kurang lebih 4 jam, Marini mengatakan penumpang sudah mendapatkan kompensasi sebesar Rp. 300.000. Penumpang juga dijanjikan penerbangan pada pukul 13.30, Rabu 24 Oktober 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyebutkan bila terjadi keterlambatan penerbangan karena alasan teknis, maka maskapai harus memberikan kompensasi sebesar Rp. 300.000. Juru bicara Sriwijaya Air, Agus Soedjono membenarkan bahwa pihaknya telah memberikan kompensasi kepada para penumpang tersebut. “Kami sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada” (Pernyataan Agus Soedjono sebagai juru bicara Sriwijaya Air). Meski demikian, Agus membantah kalau sempat ada penumpang yang mengamuk. Menurutnya meski menunggu, penumpang hanya mempertanyakan kenapa terjadi delay saja dan saat ini pesawat telah berangkat menuju Padang”.⁶

Sebagai contoh kasus yang berkaitan dengan pembatalan penerbangan adalah berita yang penulis kutip dari detik news dengan judul *Ada Retakan di Kokpit, Sriwijaya Air Medan-Jakarta Batal Terbang. Pesawat Sriwijaya Air rute penerbangan Medan-Jakarta terpaksa membatalkan penerbangannya. penyebabnya, kaca bagian depan pesawat pecah.* Lis Purba 41 tahun, salah satu penumpang pesawat mengatakan dia dan beberapa penumpang lainnya terpaksa harus menunggu setelah pengumuman dari maskapai memberitahukan penundaan penerbangan, “Penumpang pesawat diberitahukan kaca bagian depan pecah” pernyataan Lis saat dihubungi detikcom, pada hari Selasa tanggal 8 Mei 2019. Penumpang, lanjut Lis, diminta untuk *check in* ulang guna pendataan. “Penumpang diminta menunggu entah sampai kapan” kata Lis yang dihubungi sekitar pukul

17.45 WIB. Informasi yang diterima Lis dari pihak maskapai, penumpang diberikan dua pilihan. Pilihan pertama mengembalikan tiket dan kedua, diganti dengan uang atau diberikan kompensasi Rp. 300 ribu. “Kompensasi diberikan kalau penumpang mau menunggu sampai pukul 11 malam (23.00 WIB), ujar Lis. Dihubungi terpisah, Humas Sriwijaya Air Agus Soedjono membenarkan adanya insiden pembatalan penerbangan tersebut. Agus membantah bila ada kaca pecah di bagian pesawat. “Bukan pecat tapi retakan di sisi kokpit pesawat. Untuk keselamatan penerbangan kita putuskan untuk membatalkan penerbangan” jelas Agus. Keretakan itu diketahui ketika pesawat baru mendarat di Bandara Polonia setelah terbang dari Bandara Sultan Iskandar Muda, Aceh. “Saat ini penumpang sudah difasilitasi, penumpang akan diterbangkan kembali pada pukul 22.30 WIB setelah menggunakan pesawat pengganti. Sementara untuk yang refund diselesaikan di tempat”. (Pernyataan Agus Soedjono)⁷

Berdasarkan kasus-kasus tersebut, terlihat bahwa penerapan aturan tentang tanggung jawab pengangkut udara ini sudah dapat diterapkan oleh maskapai penerbangan. Namun demikian, penumpang sebagai pengguna jasa angkutan harus lebih aktif untuk menuntut haknya atas kerugian yang diderita selain daripada itu pihak pengangkut juga diharapkan agar memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya serta meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para penumpang dalam rangka meningkatkan reputasi dari maskapai penerbangan. Contoh kasus yang telah dipaparkan tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Cecep Suyanda sebagai pihak dari PT. Sriwijaya Air yang ditemui Penulis. Staf PT. Sriwijaya Air tersebut mengungkapkan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan terkait telah dijalankan dan sedang berjalan sesuai dengan ketentuannya yang melindungi hak-hak penumpang sehubungan dengan peristiwa *delay* dan *cancelation of flight*.

B. Tindakan Maskapai Penerbangan (Pengangkut) sebagai Bentuk

⁶<http://www.tribunnews.com/2012/24/sriwijaya-air-bayar-kompensasi-delay>.diakses tanggal 27 April 2019

⁷<http://news.detik.com/read/2012/05/08/181814/1912397/10/?992204topnews> diakses tanggal 26 April 2019

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, landing gear masuk tanah, dan mesin menempel ke tanah”.⁸

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

⁸<http://id.berita.yahoo.com/sriwijaya-tanggung-hotel-penumpang-pesawat-delay-114201620-finance.html> diakses tanggal 26 April 2019

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*) di bandar 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 iktikad baik serta tanggung jawab kepada penumpang. Bentuk dari 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 yang 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 ditambahkan 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

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

B. Peraturan Perundang-undangan

PM. Perhubungan No. 92 Tahun 2011 Tentang Penerbangan

C. Internet

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

<http://www.tribunnews.com/2012/24/sriwijaya-air-bayar-kompe-nsasi-delay>.diakses tanggal 27 April 2019

<http://news.detik.com/read/2012/05/08/181814/1912397/10/?992204topnews> diakses tanggal 26 April 2019

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