

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG TRANSFORTASI UDARA (PESAWAT) ATAS KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Oleh:

Tri Purwanto ¹

Reza Lutfi ²

Cut Nurita ³

Rudolf Silaban ⁴

Universitas Darma Agung ^{1,2,3,4}

E-Mail:

tripurwanto141@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menginformasikan kepada penumpang angkutan udara terhadap perlindungan hukum atas keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana datanya tersebut merupakan data sekunder dengan metode pengumpulan datanya berupa wawancara. Adapun wawancara dilakukan dengan petugas Bandara Internasional Kualanamu. Temuan studi memperlihatkan bahwa perlindungan hukum kepada penumpang angkutan udara yang terjadi keterlambatan maskapai penerbangan termuat pada UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, Permenhub No. 77 Tahun 2011 mengenai Tanggung jawab Perusahaan Penerbangan, UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan, serta Permenhub No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Beberapa faktor penyebab adanya keterlambatan keberangkatan adalah faktor operasional dan faktor teknis, seperti kerusakan pada bagian pesawat, adanya penerbangan VVIP, air conditioner (AC) dan engine yang tidak berfungsi dengan baik, serta elektrikal berupa alat komunikasi mengalami kerusakan. Bentuk-bentuk tanggungjawab dari maskapai penerbangan terkait keterlambatan penerbangan berupa pemberian kompensasi atau melakukan ganti rugi kepada penumpang berdasarkan peraturan undang-undang penerbangan, melakukan permohonan maaf kepada para penumpang atas keterlambatan yang terjadi disertai dengan alasannya, dan memberikan informasi keterlambatan penerbangan dengan memakai media informasi yang ada di bandara dan melalui email atau kontak yang digunakan saat melakukan pembelian atau pemesanan tiket.

Kata Kunci: Keterlambatan Keberangkatan, Perlindungan Hukum, Faktor Penyebab Keterlambatan, Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of informing air transport passengers about legal protection for late departures at Kualanamu International Airport. This research uses a qualitative approach where the data is secondary data with the data collection method in the form of interviews. The interview was conducted with Kualanamu International Airport officials. The research results show that legal protection for air transport passengers who experience airline delays is contained in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Minister of Transportation Regulation no. 77 of 2011 concerning the Responsibility of Aviation Companies, Law no. 1 of 2009 concerning Aviation, as well as Minister of Transportation Regulation No. 89 of 2015 concerning Handling Delays for Scheduled Commercial Air Force Business Entities in Indonesia. Several factors causing delays in

departure are operational factors and technical factors, such as damage to aircraft parts, VVIP flights, air conditioners (AC) and engines that are not functioning properly, as well as electrical communications equipment being damaged. The forms of responsibility of airlines regarding flight delays include providing compensation or making restitution to passengers based on aviation law regulations, apologizing to passengers for delays that occur along with the reasons, and providing information on flight delays using appropriate information media. at the airport and via email or contact used when purchasing or ordering tickets.

Keywords: Departure Delays, Legal Protection, Factors Causing Delays, Airline Responsibility

PENDAHULUAN

Di Indonesia, terdapat berbagai moda transportasi yang tersedia, mulai dari angkutan darat, laut, dan udara. Luasnya wilayah Indonesia membuat waktu yang ditempuh untuk suatu perjalanan yang menggunakan moda transportasi darat dan laut menjadi relatif lebih lama dibandingkan dengan moda transportasi udara. Masyarakat era modern yang aktivitasnya memiliki mobilitas tinggi memerlukan transportasi yang tepat dan sampai dalam waktu singkat, seperti halnya angkutan udara.

Angkutan udara menjadi transportasi yang banyak digunakan masyarakat sebab kebutuhan transportasi untuk jarak jauh dan harga yang terjangkau. Meningkatnya jumlah pengguna transportasi udara membuat angkutan udara berkembang pesat. Perkembangan ini telah menciptakan iklim kompetitif antar perusahaan sehingga adanya tiket murah yang menarik antusias masyarakat. Tetapi, harga yang murah terkadang menurunkan kualitas pelayanan, kualitas pemeliharaan, dan lain sebagainya. Kemudian, sering kali terjadi penundaan keberangkatan yang menguras waktu dan merugikan para penggunanya. Bahkan, keterlambatan sampai terjadi pembatalan keberangkatan penerbangan.

Dalam kenyataannya, terdapat beberapa peristiwa yang sering terjadi di masyarakat. Seperti halnya pihak maskapai yang bersikap tidak adil pada penumpang, para penumpang diwajibkan untuk menukarkan tiket pesawat 2 (dua) jam

sebelum keberangkatan agar memudahkan pihak maskapai mengatur arus penumpang menuju pesawat. Namun, ketika penumpang pesawat terlambat melakukan penukaran tiket yang didapatkan adalah penumpang tersebut tertinggal pesawat dan tidak ada kebijaksanaan dari pihak maskapai penerbangan. Masalah berikutnya adalah seringnya petugas maskapai penerbangan tidak meinformasikan dengan jelas terkait adanya keterlambatan keberangkatan pesawat, penundaan tersebut tidak memperhitungkan kepentingan konsumen yang membutuhkan ketepatan waktu.

Perihal keterlambatan keberangkatan, bila dihubungkan dengan kesepakatan pengangkutan tersebut maka pihak maskapai diketahui tidak memenuhi standarnya secara utuh. Sehingga bias dikatakan para penumpang telah dirugikan secara materil dan immateril. Maka dari itu, munculah tanggungjawab hukum dari pihak maskapai pengangkutan udara untuk kerugian tersebut, wujudnya adalah pemberian ganti rugi (kompensasi).

Masih ada beberapa hal yang bisa diteliti mengenai kegiatan transportasi pengangkutan udara; ini termasuk jenis tanggung jawab maskapai, bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada penumpang pesawat sebagai pengguna jasa transportasi, dan faktor-faktor yang dapat menyebabkan penerbangan tertunda, menarik untuk dilakukan penelitian yaitu "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara (Pesawat) Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Di Bandar Udara

Internasional Kualanamu”.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi udara (pesawat) atas keterlambatan keberangkatan dan apa saja aturan-aturan hukum mengenai maskapai pengangkutan udara di Indonesia?
2. Faktor-faktor apa saja pemicu adanya keterlambatan keberangkatan penumpang angkutan udara di Bandara Internasional Kualanamu?
3. Bagaimana bentuk-bentuk tanggungjawab pihak maskapai pengangkutan udara kepada penumpang jika terjadi keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu ?

TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan yang dijamin hukum atau dengan memakai pranata serta sarana hukum. Hukum wajib memberi perlindungan terhadap seluruh pihak berdasarkan dengan status hukumnya sebab tiap orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum.

Pengakuan dan perlindungan harkat dan martabat manusia yang sumbernya dari Pancasila, bersama dengan prinsip Negara Hukum yang sesuai dengan Pancasila, adalah dasar dari perlindungan hukum rakyat Indonesia. Tiap individu berhak atas perlindungan hukum. Hampir semua keterkaitan hukum harus dilindungi oleh hukum.

Pengangkutan Udara

Sesuai UU No. 1 Tahun 2009 Pasal 1 angka 1 mengenai Penerbangan mendefinisikan penerbangan merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan

keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Sedangkan pengangkutan udara merupakan setiap aktivitas yang memakai pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, atau pos untuk satu perjalanan bahkan lebih dari satu bandar udara ke bandar udara lain atau beberapa bandar udara, yang dibedakan menjadi angkutan udara niaga dan angkutan udara non-niaga.

Tanggung Jawab Perdata

Tanggung jawab adalah hasil dari kebebasan yang berkaitan dengan tindakan seseorang yang berkaitan dengan etika atau moral. Tanggung jawab ada dalam dua kategori: tanggung jawab karena kesalahan dan tanggung jawab risiko. Seorang harus bertanggungjawab atas tindakan yang dinilai merugikan orang lain dalam tanggung jawab karena kesalahan. Sedangkan pada tanggung jawab risiko, tidak mewajibkan untuk bertanggung jawab melainkan produsen tergugatlah yang langsung bertanggung jawab (sebagai akibat risiko usaha).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kualitatif yang menitikberatkan pemahaman pada persoalan-persoalan dalam kehidupan sosial sesuai dengan kondisi realita yang menyeluruh, kompleks, dan terperinci. Penelitian ini berjenis yuridis normatif, karena datanya terkait dengan judul dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan persoalan yang dibahas. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier adalah sumber data sekunder yang dipergunakan untuk mengolah dan menganalisis data. Selain itu, penelitian ini berfokus pada analisis dari pengambilan data langsung dan temuan wawancara di Bandara Internasional Kualanamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transfortasi Udara (Pesawat) atas Keterlambatan Keberangkatan dan Aturan Hukum mengenai Maskapai Pengangkutan Udara di Indonesia

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan menyatakan keterlambatan ialah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan waktu keberangkatan atau kedatangan yang sebenarnya. Dalam menangani masalah ini, pihak Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberitahukan info keterlambatan tersebut beserta dengan penjelasan keterlambatan kepada penumpang.

Mertokusumo (1991) menyatakan hukum dibuat dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat. Karena itu, hukum harus dilakukan dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat. Mengetahui aturan-aturan hukum mengenai keterlambatan keberangkatan penting diketahui para penumpang. Ini karena ketika terjadi keterlambatan keberangkatan maka para penumpang yang mengetahui prosedur/tata cara bisa meminta pertanggungjawaban, seperti ganti rugi atau menuntut hak-hak lainnya yang seharusnya didapatkan dari maskapai penerbangan.

Adapun norma/aturan hukum perlindungan terhadap para pengguna atas keterlambatan keberangkatan pesawat di Indonesia, yaitu:

1. UU No. 8 Tahun 1999 yaitu mengenai Perlindungan Konsumen
2. Peraturan Menhub No. 77 Tahun 2011 mengenai Tanggung jawab Perusahaan Penerbangan

Pengaturan mengenai jenis pertanggungjawaban pengangkut serta kompensasi atas penundaan keberangkatan tercakup pada Paragraf 2 huruf e “perusahaan penerbangan yang mengoperasikan pesawat harus

memberikan kompensasi kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan pengangkutan udara”. Kemudian pada Pasal 9 No. 77/2011 mengenai keterlambatan angkutan udara menurut pasal 2 huruf e mencakup “*keterlambatan penerbangan, keberangkatan, tidak terangkutnya dikarenakan kapasitas pesawat udara, dan pembatalan penerbangan*”.

Adapun terkait jumlah ganti rugi pada penumpang akibat penerbangan yang tertunda, tercantum pada Permenhub No. 77 Tahun 2011 pasal 10 dimana pada Pasal 9 huruf a dijelaskan:

- a. Penundaan lebih dari 4 jam akan dikenakan kompensasi sebesar Rp 300.000 per penumpang.
- b. Kompensasi sebesar 50% sebagaimana maksud huruf a ketika pengangkut menyarankan tujuan lain yang dekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang, dalam hal ini pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan dan transportasi lain untuk sampai ke tempat tujuan jika tidak terdapat moda transportasi selain angkutan udara.
- c. Jika para penumpang dijadwalkan ke keberangkatan selanjutnya atau keberangkatan milik Badan Usaha Niaga lain, maka tidak dikenakan biaya tambahan termasuk peningkatan pelayanan kelas. Jika terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan maka penumpang harus diberikan sisa uang dari biaya tiket yang dibeli.

Kemudian pada pasal 11, terkait penumpang yang tidak berangkat sebagaimana dalam pasal 9 huruf b maka pihak pengangkut wajib memberikan ganti rugi berupa “*pengalihan ke penerbangan lain tanpa biaya tambahan dan memberika konsumsi, akomodasi, serta biaya transportasi (jika tidak terdapat penerbangan lain untuk ke tempat tujuan)*”. Selanjutnya, pasal 13 mencakup:

- a. Pengangkut tidak bertanggungjawab

melakukan ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan yang disebabkan faktor cuaca dan faktor teknis operasional (sebagaimana dalam Pasal 9 huruf a)

- b. Faktor cuaca (pada ayat 1) meliputi hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar minimal, serta kecepatan angin melampaui batas maksimal sehingga dapat mengganggu keselamatan penerbangan.
 - c. Faktor teknis operasional (pada ayat 1) meliputi:
 - 1) Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat
 - 2) Lingkungan menuju bandara/landasan terganggu fungsinya karena retak, banjir, atau kebakaran
 - 3) Adanya antrian pesawat untuk lepas landas, mendarat, atau alokasi waktu keberangkatan di bandara
 - 4) Keterlambatan pengisian bahan bakar
3. UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan

Penumpang yang dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan bias menuntut haknya atas peristiwa yang terjadi sebagaimana yang sudah termuat aturannya di UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan yaitu Pasal 146 dan Pasal 147. Pasal 146 memuat mengenai tanggungjawab pengangkut atas kerugian dari keterlambatan, yaitu *“pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang diterima karna keterlambatan angkuta penumpang, bagasi, ataupun kargo kecuali jika pengangkut dapat membuktikan keterlambatan dikarnakan faktor cuaca dan teknis operasional”*.

Kemudian Pasal 147 yaitu bertanggungjawab atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas

pesawat udara. Pada ayat 1, tanggungjawabnya memberikan kompensasi pada penumpang berupa pengalihan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan memberikan konsumsi, akomodasi, serta transportasi jika tidak terdapat pnerbangan lain ke tempat tujuan.

4. Permenhub No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia

Permenhub ini dibuat dengan pertimbangan untuk menjalankan ketentuan Pasal 100 UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan. Kemudian juga atas pertimbangan untuk memberikan perlindungan dan pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal. Maka dari itu, penangganan keterlambatan penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia perlu diatur ataupun ditetapkan. Pada pasal 3 berisikan kategori keterlambatan dan pemberian ganti rugi berdasarkan kategori dibahas dalam pasal 9 meliputi:

- a. Kategori pertama keterlambatan 30 - 60 menit, ganti rugi berupa minuman ringan
- b. Kategori kedua keterlambatan 61 - 120 menit, ganti rugi berupa minuman dan makanan ringan
- c. Kategori ketiga keterlambatan 121 - 180 menit, ganti rugi berupa minuman dan makanan berat
- d. Kategori keempat keterlambatan 181 - 240 menit, ganti rugi berupa minuman, makanan ringan, dan makanan berat
- e. Kategori kelima keterlambatan lebih dari 240 menit, ganti rugi sejumlah Rp 300.000
- f. Kategori keenam pembatalan penerbangan, kompensasi berupa badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan brikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket

- g. Keterlambatan kategori 2 – 5, berupa penumpang bisa dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket. Sebagaimana dalam ayat 1, pemberian kompensasi harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya ataupun pihak yang ditunjuk atas nama badan usaha angkuta udara niaga berjadwal.

Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara di Bandar Udara Kualanamu Internasional

Merujuk pada PM 89 Tahun 2015 pada pasal 5, terdapat berbagai faktor yang menjadi penyebab terlambatnya keberangkatan pesawat. Adapun cakupan berbagai faktor tersebut yaitu faktor manajemen airline yang disebabkan oleh maskapai penerbangan seperti keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga, penanaman di darat, menunggu penumpang yang baru melapor (check in), pindah pesawat, atau penerbangan lanjutan dan ketidakpastian pesawat udara. Selanjutnya faktor teknis operational disebabkan oleh kondisi bandar udara saat keberangkatan atau kedatangan, tujuan tidak digunakan operational pesawat udara, lingkungan menuju bandara atau landasan terganggu fungsinya, misal: retak, banjir, atau kebakaran, adanya antrian pesawat untuk take off, landing, atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara dan keterlambatan pengisian bahan bakar. Kemudian factor cuaca yang meliputi hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, kecepatan angin yang melampui batas maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan dan factor-factor lain yang diluar dari manajemen airlines, teknis operational, dan cuaca disebabkan oleh kerusakan atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Dalam hasil wawancara dengan

salah satu pegawai di Bandar Udara Kualanamu Internasional Deli Serdang diketahui dalam 1 (satu) bulan, yaitu bulan Juni 2024 keterlambatan terjadi pada beberapa maskapai penerbangan. Adapun maskapai penerbangan yang mengalami keterlambatan adalah Super Air Jet, Lion Air, Air Asia, Singapore Airline, Wings Air, Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air Malaysia, Malaysia Airlines, Batik Air, dan Susi Air. Namun, pegawai sebagai informan mengatakan tidak bisa dipastikan maskapai penerbangan mana yang paling sering terjadi keterlambatan. Hal ini karena, penundaan keberangkatan maskapai penerbangan pada setiap bulannya memiliki kemungkinan mengalami kenaikan atau penurunan tergantung faktor cuaca, operational, dan teknikal yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui lamanya durasi keterlambatan keberangkatan penerbangan. Adapun durasi paling sedikit adalah 10 menit, yaitu pada maskapai penerbangan Super Air Jet, Lion Air, Wings Air, dan Batik Air Malaysia. Sedangkan durasi waktu keterlambatan paling lama adalah 3 jam 40 menit pada maskapai penerbangan Super Air Jet dan 2 jam 55 menit pada maskapai penerbangan Citilink. Keterlambatan tersebut diakibatkan oleh faktor operational dan faktor teknikal, faktor yang paling sering terjadi adalah faktor operational. Terkait faktor operational, keterlambatan sering terjadi karena adanya kerusakan pada bagian pesawat dan adanya penerbangan VVIP sedangkan faktor teknikal disebabkan oleh *air conditioner* (AC) dan *engine* yang tidak berfungsi dengan baik serta adanya kerusakan pada elektrikal (alat komunikasi).

Bentuk - bentuk Tanggung Jawab Maskapai Pengangkutan Udara Kepada Penumpang Jika Terjadi Keterlambatan Keberangkatan di Bandar Udara Internasional Kualanamu

Dalam bisnis penerbangan, salah satu hal yang dapat diminta pertanggung jawaban adalah masalah keterlambatan. Dimuat pada UU No. 1 Tahun 2009, adanya keterlambatan terjadi karena adanya perbedaan waktu antara keberangkatan yang telah terjadwal dengan waktu keberangkatan yang sebenarnya. Sebagai badan usaha, maskapai penerbangan dapat diminta tanggung jawabnya ketika terjadi atau dilakukannya suatu kesalahan. Sebagaimana pada UU No. 1 Tahun 2009 Pasal 146 yang mengatakan “pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diterima akibat dari keterlambatan angkutan penumpang, bagasi, atau cargo kecuali jika pengangkut dapat membuktikan keterlambatan akibat dari faktor cuaca dan teknis operational”. Pengangkut bertanggung jawab atas keterlambatan yang terjadi karena kesalahan tersebut sangat merugikan para penumpang, baik dari segi biaya dan waktu.

Informan mengatakan bentuk-bentuk tanggungjawab pihak maskapai atas keterlambatan (*delay*) adalah pemberian kompensasi yang sesuai dengan UU Peraturan Penerbangan PM 77 Tahun 2011 yang didasari UU No. 1 Tahun 2009. Pemberian kompensasi tersebut didasarkan pada beberapa ketentuan. Pertama, keterlambatan dalam kurun waktu 30 menit – 180 menit akan diberikan kompensasi berupa snack hingga makanan berat kepada para penumpang. Kedua, keterlambatan dengan durasi 240 menit akan mendapatkan makanan serta kompensasi uang sebesar Rp 300.000/penumpang. Ketiga, keterlambatan diatas 240 menit hingga waktu yang tidak bisa ditentukan maka pihak maskapai akan memberikan fasilitas penginapan pada penumpang yang akan diberangkatkan keesokan harinya.

Selain pemberian kompensasi, pihak maskapai juga melakukan permohonan maaf kepada para penumpang atas keterlambatan yang terjadi. Pihak maskapai juga memberikan pelayanan

yang baik, seperti penjelasan terkait alasan terjadinya keterlambatan penerbangan dan pemberian kompensasi keterlambatan sesuai dengan UU yang berlaku. Kemudian, kepada para penumpang yang mengalami keterlambatan, pihak maskapai diharapkan untuk sikap kooperatif mereka dalam menanggapi masalah keterlambatan serta tidak melakukan tindakan yang melawan hukum.

Terkait informasi keterlambatan, sesuai dengan Permenhub No. 89 Tahun 2015 Pasal 7, pihak maskapai akan menyampaikannya melalui media informasi yang ada di bandara yaitu digital banner information serta akan disampaikan oleh petugas informasi yang khusus ditunjuk untuk memberikan penjelasan kepada penumpang dengan menggunakan pengeras suara. Informasi keterlambatan juga di informasikan melalui email atau kontak yang digunakan saat melakukan pembelian/pemesanan tiket pesawat selambatnya 24 jam sebelum aktivitas penerbangan dilakukan. Kemudian, terkait kompensasi, informan mengatakan penumpang yang mengalami keterlambatan dapat langsung menerima kompensasi yang diberikan pihak maskapai penerbangan. Adapun cara mendapatkannya yaitu menunjukkan boarding pass yang sesuai dengan identitas diri kepada maskapai penerbangan terkait.

SIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum kepada penumpang transportasi udara (pesawat) yang jadwalnya terjadi keterlambatan maskapai penerbangan dimuat pada UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, Permenhub No. 77 Tahun 2011 mengenai Tanggung jawab Perusahaan Penerbangan, UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan, serta Permenhub No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Terjadinya keterlambatan keberangkatan maskapai penerbangan di Bandara Internasional Kualanamu dipicu oleh factor operational dan factor teknikal. Adapaun faktor operational karena kerusakan pada bagian pesawat dan adanya penerbangan VVIP. Sedangkan faktor teknikal dikarenakan *air conditioner* (AC) dan *engine* yang tidak berfungsi dengan baik. Masalah teknikal terkait *elektrikal* (alat komunikasi) yang mengalami kerusakan pun juga terjadi.

Bentuk-bentuk tanggungjawab oleh maskapai penerbangan terkait keterlambatan penerbangan berupa pemberian kompensasi yang sesuai dengan peraturan undang-undang penerbangan, melakukan permohonan maaf kepada para penumpang atas keterlambatan yang terjadi disertai dengan alasannya, dan memberikan berita keterlambatan penerbangan via media informasi yang ada di bandara seperti digital banner information dan petugas informasi yang ditunjuk khusus untuk memberikan penjelasan ke para penumpang. Informasi juga diberikan melalui email atau kontak yang digunakan saat melakukan pembelian ataupun pemesanan tiket pesawat.

Saran dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat membahas mengenai perbuatan melanggar hukum yang diperbuat oleh pihak maskapai penerbangan mengenai keterlambatan ataupun penyebab masalah keterlambatan penerbangan sampai dibawa ke jalur hukum. Kemudian, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode pengambilan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada penumpang maskapai penerbangan yang mengalami keterlambatan keberangkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Ni Made Trisna, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009

Mengenai Penerbangan", Jurnal Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa, Vol. 15, No. 2, (2021).

Hasibuan, Siti Saphira Evani dan Syahputra, Andi, "Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah II Terhadap *Delay Management* di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara". Jurnal Ground Handling Dirgantara, Vol. 5, No. 1, (2023).

Hukum Pajak Online, Memahami perjanjian pengangkutan melalui darat, laut, dan udara, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/> diakses tanggal 25/04/2024, pukul 17.00 WIB

Permenhub No. 77 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab Angkutan Udara.

Permenhub No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta: 2006.

Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukun*, UI Press.Sudikno, Jakarta: 2011.

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Wiradipradja, E. Saefullah, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia." Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 25, No. 1, (2006).

Yaurwarin, Wahid dan Siwabessy, Dominggus J., "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan", Jurnal Policy Public, Vol. 4, No. 2, (2023).

Yuliana, Tora, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight*

Delayed), Jurnal Disiplin: Majalah
Civitas Akademika Sekolah Tinggi
Ilmu Hukum Sumpah Pemuda, Vol.
28, No. 2, (2022).