

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI *LION AIR* YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

*Zaini Ahmad dan Dwikornida, Fakultas Hukum Universitas Tamansiswa Padang  
[dwikornida@gmail.com](mailto:dwikornida@gmail.com)*

### Abstract

From the results of research conducted on the airline's legal protection for Lion Air airline passengers who experienced flight delays, it was found that the Minister of Transportation Regulation Number 89, 2015 had not been implemented properly for Lion Air airlines, so that many passengers were harmed by frequent flight delays, and obstacles in providing legal protection to passengers, namely financial, planning, in terms of organizing, in terms of direction, in terms of supervision, limited human resources, so that the obstacles faced can be solved properly, namely providing spare aircraft, improving management, carrying out the Regulation of the Minister of Transportation Number 89, 2015 properly and the provision of a Lion Air cash office at the Minangkabau International Airport.

Keyword: Legal protection, Lion Air Maskapai.

### A. PENDAHULUAN

Pihak pengangkut sebagai penyelenggara mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jasanya, karena pengguna jasa angkutan dilindungi secara hukum, maka sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Pasal 9 ayat 3, Tahun 2015 yang berbunyi;

- a) Keterlambatan Kategori 1, kompensasi berupa minuman.
- b) Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan.
- c) Keterlambatan kategori 3, kompensasi kompensasi berupa minuman dan makanan berat.
- d) Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan dan makanan berat.
- e) Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,-.
- f) Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan kepenerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket.
- g) Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan kategori 5, penumpang dapat dialihkan kepenerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket.

Perlindungan seperti ini pada dasarnya dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan, dalam rangka meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, serta kemandirian pengguna jasa angkutan itu sendiri untuk melindungi dirinya, serta mengembangkan

sikap dan perilaku usaha yang bertanggung jawab atas sedikit kesalahan yang sebenarnya tidak diinginkan untuk terjadi oleh siapapun. Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, dan nyaman, dari tujuan tersebut terlihat dengan jelas bahwa sangat bertentangan dengan adanya peristiwa pembatalan serta keterlambatan jadwal penerbangan yang mencerminkan kurang disiplinnya pihak dari pelaku usaha transportasi.

Angkutan udara atau penerbangan mempunyai ciri yakni dapat bergerak cepat dalam waktu singkat dan menggunakan teknologi canggih sehingga dapat berfungsi untuk menciptakan distribusi nasional yang mantap dan dinamis. Hal ini sesuai dengan perkembangan zaman dari tahun ke tahun yang semakin maju serta dunia globalisasi dalam bentuk hubungan antar bangsa. Kegiatan transportasi angkutan udara ini penumpang mempunyai hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan. Persoalan ini terkait dengan permasalahan yang akan dibahas yaitu mengenai keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan yang terjadi akibat banyak sebab dan banyak faktor.

Faktor-faktor tersebut dapat berupa faktor teknis dan non teknis, misalnya saja faktor cuaca yang buruk, hujan lebat, badai, petir ataupun jarak pandang di bawah standar minimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut adalah di luar dari teknis operasional. Faktor teknis yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan antara lain bandar udara yang tidak dapat digunakan untuk keberangkatan pesawat karena terjadi banjir atau kebakaran, keterlambatan pengisian bahan bakar pesawat dan lain-lain.

Dalam rangka terciptanya suatu sistem transportasi yang baik, telah ditetapkan sistem transportasi nasional (Sistranas) oleh Departemen Perhubungan. Tujuannya adalah agar terwujud suatu kegiatan transportasi yang terpadu, bersinergi, tertib, lancar, mengutamakan keamanan, efisiensi yang baik dan lain-lain. Sehubungan dengan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bahwa pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung 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. Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara perusahaan penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang diwujudkan dalam bentuk

pembelian tiket pesawat. Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata buku ke tiga tentang perikatan menyebutkan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Hubungan perikatan yang sudah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati. Salah satu yang menjadi kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf a yakni beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, artinya perusahaan penerbangan harus memenuhi kewajibannya kepada penumpang sebagai bentuk iktikad baik tersebut, kemudian penumpang juga memenuhi kewajibannya sebagai konsumen. Salah satu angkutan udara yang sering mengalami keterlambatan penerbangan adalah maskapai Lion Air, sehingga konsumen merasa kurang puas atas pelayanan tersebut, keterlambatan penerbangan memang tidak dilakukan secara sengaja oleh pihak maskapai, tetapi dalam menangani keterlambatan penerbangan tersebut seharusnya pihak manajemen maskapai menajalankan perlindungan hukum sebagai mana yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Nomor 89, Tahun 2015 tersebut tentang pemberian kompensasi kepada penumpang, sesuai dengan kategori yang telah berlaku, tetapi hal ini sangat jarang sekali dilakukan oleh pihak manajemen maskapai khususnya pada Lion Air di Bandara Internasional Minangkabau.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalahnya sebagai berikut

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau serta solusi yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengatasi kendala tersebut?

### C. Hasil Pembahasan

#### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rezky pada Tanggal 30 Desember 2016, yang menjabat sebagai General Menejer Lion Air Padang, mengungkapkan bahwa masalah yang sering terjadi dalam keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air disebabkan oleh banyak faktor diantaranya tidak ada pesawat cadangan, akumulasi *delay* di bandara lain, dan rotasi pesawat, dengan terjadinya beberapa faktor tersebut membuat *delay* di Bandara Internasional Minangkabau menjadi lama sehingga banyak penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan tersebut, pada hal penumpang merupakan salah satu yang amat penting di jaga oleh perusahaan.

Setelah diberlakukan peraturan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 kenyataan di lapangan belum sepenuhnya dilaksanakan oleh maskapai penerbangan Lion Air, hal ini sering terjadi disaat pesawat mengalami keterlambatan dengan tidak adanya keterangan di berikan oleh pihak Lion Air kepada penumpang, sehingga membuat penumpang resah dan berkumpul pada area-area yang petugas maskapai Lion nya *standby*, seperti yang dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini:

##### 1.1 Suasan Keterlambatan Maskapai Lion Air Di Bandara Internasional Minangkabau Tahun 2017



Sumber: Bandara

*Internasional Minangkabau, 2017.*

Gambar di atas dapat dijelaskan bahwa keterlambatan penerbangan maskapai, Lion Air memberikan dampak yang negatif pada Bandara Internasional Minangkabau sehingga penumpang menjadi menumpuk. Keterlambatan yang dialami penumpang tersebut terjadi

pada bulan Januari Tahun 2017 yang memiliki kategori 3 yaitu  $61 > 120$  Menit. Penyebab yang pasti atas keterlambatan penerbangan tersebut tidak diketahui oleh penumpang. Berdasarkan peraturan yang telah berlaku atas perlindungan hukum terhadap penumpang yang dipaparkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Tahun 2015, seharusnya sebagai ganti rugi yang didapatkan oleh penumpang berupa minuman dan makan berat, supaya konsumen merasa diperhatikan atas kerugian yang ditimbulkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang penumpang maskapai Lion Air yang bernama Anggi mengungkapkan bahwa, selama keterlambatan penerbangan yang terjadi hingga saat sekarang ini (berdurasi 62 menit), saya belum menerima kompensasi apapun yang diberikan oleh maskapai Lion Air, saya sudah berusaha untuk mencari informasi atas keterlambatan penerbangan tersebut tetapi pihak maskapai belum dapat memberikan informasi yang jelas, sedangkan pada saat itu cuaca di Bandara Internasional Minangkabau terlihat bagus

## **2. Kendala yang Dihadapi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rezky pada Tanggal 30 Desember 2016, menyatakan bahwa faktor yang menjadi kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Tahun 2015 tersebut adalah:

- 1) Keuangan
- 2) Perencanaan
- 3) Segi pengorganisasian
- 4) Segi pengarahan
- 5) Segi pengawasan
- 6) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Dengan berbagai kendala yang terjadi pada manajemen maskapai Lion Air maka solusi yang harus dilakukan oleh pihak manajemen Lion Air supaya kendala yang dihadapi dapat terpecahkan dengan baik yaitu sebagai berikut:<sup>1</sup>

- 1) Penyediaan kantor kas maskapai Lion Air di Bandara Internasional Minangkabau.
- 2) Pembenahan manajemen

---

<sup>1</sup>Rezky.General Meneger Lion Air, *Wawancara*. Tanggal 30 Desember 2016.

- 3) Menyediakan pesawat cadangan
- 4) Menjalankan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Tahun 2015 dengan baik dan konsisten, supaya perlindungan hukum terhadap penumpang dapat berjalan, sehingga kerugian yang dialami penumpang dapat diberikan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- 5) Dalam jangka panjang dengan penambahan sumberdaya manusia, dan jangka pendek dapat di *mitigasi* dengan cara memberikan insentif kelebihan jam kerja atau lembur dengan tetap memperhatikan kesehatan SDM tersebut.
- 6) Penambahan *Divisi Quality Control*

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, adapun kesimpulannya yang dapat penulis kemukakan adalah :

1. Perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau. Didasarkan kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Tahun 2015 tentang perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Lion Air belum diterapkan dengan baik bagi maskapai Lion Air, sehingga banyak penumpang yang dirugikan atas keterlambatan penerbangan yang sering terjadi.
2. Kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau adalah keuangan, perencanaan, segi pengorganisasian, segi pengarahannya, segi pengawasan, keterbatasan sumberdaya manusia. Solusi yang dilakukan oleh pihak manajemen Lion Air adalah penyediaan kantor kas maskapai Lion Air di Bandara Internasional Minangkabau, menyediakan pesawat cadangan di kawasan regional Bandara Internasional Minangkabau, membenahi manajemen, penambahan sumberdaya manusia dalam jangka panjang, menjalankan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89, Tahun 2015 dengan baik dan Penambahan Divisi *Quality Control*.

## **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul R. Saliman, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta.
- Abdulkadir, Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ahmadi, Miru, 2007, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- , 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- H.K. Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- , 2012, *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Hornby, AS dan AP. Cowie, 1974, *oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, London.
- Moleong, Lexy J, 2000, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nasution, A.Z, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Dana Widya, Jakarta, (selanjutnya disingkat A.Z Nasution I).
- Satjipto Rahardjo, 1991, *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Setiawan.2001, *Makalah Produsen atau Konsumen, Siapa Dilindungi Hukum*. Jakarta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet ke:1, Balai Pustaka, Jakarta.
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Yusuf, Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Adityam, Bandung.