

**KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN ATAS KOMPENSASI KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH PT LION AIR AREA TANJUNGPINANG DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Owen Abinowo<sup>1</sup>, Suryadi<sup>2</sup>, Lia Nuraini<sup>3</sup>  
150574201049@student.umrah.ac.id

Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**ABSTRACT**

*Research on "Airline Liability for Flight Delay Compensation by PT Lion Area Tanjungpinang in the Perspective of Consumer Protection" Aims to find out how airlines are responsible for passengers regarding flight delays, the factors that cause airlines not to carry out their obligations in providing compensation for flight delays, legal remedies that can be taken by passengers using flight services if they do not obtain their rights. This research was conducted using a statute approach research method. The researcher uses the type of Juridical Empirical research in this study. The researcher in analyzing the problem is done by combining legal materials with primary data obtained by going directly to the field came to the final conclusion. The theory used is the theory of consumer protection and the theory of responsibility of business actors. Based on the results of research the researchers obtained the results: that PT. Lion Air have not carried out their responsibilities and obligations in providing compensation in accordance with Minister of Transportation Regulation number 89 of 2015 concerning the handling of flight delays in scheduled commercial air transportation companies in Indonesia. The consumers has not yet obtained their rights which have been regulated in the Consumer Protection Act. The factor that causes the airline not to provide compensation for flight is due to force majeure in the form of weather or operational constraints at the airport that result in flight delays. Legal remedies that can be taken by flight service users to obtain their rights can be done by way of dispute resolution through the courts and out of court by settlement through Arbitration, Negotiation, Mediation, Conciliation. It can also be resolved by way of deliberation and consensus between the two parties, so that the issue does not need to be brought to court.*

*Keywords: Airline Liability, Compensation, Flight Delay, Consumer Protection*

**I. Pendahuluan**

Transportasi Penerbangan merupakan salah satu jalur transportasi dengan tingkat pengguna tertinggi di Indonesia. Saat ini transportasi penerbangan telah menjadi salah satu alat transportasi yang sering digunakan di kalangan masyarakat dalam mobilitas baik dari antar daerah di Indonesia maupun manca negara. Penerbangan merupakan bidang transportasi yang sangat dinamis, dimana sarana yang dipergunakan bergerak cepat dari satu tempat menuju tempat lain. Namun apabila sarana Penerbangan tersebut mulai bertambah, maka jalur-jalur yang akan digunakan juga menjadi padat sehingga mengakibatkan faktor penghambat penerbangan baik teknis, maupun non teknis akan sering terjadi, salah satu dari faktor penghambat Penerbangan ini adalah keterlambatan jadwal penerbangan.

Keterlambatan ini akan mempengaruhi salah satu keunggulan dari transportasi melalui penerbangan yaitu keefisienan waktu dan menjadi permasalahan yang merugikan baik bagi pihak calon penumpang maupun perusahaan maskapai penerbangan.

Keterlambatan penerbangan dalam Pasal 1 Angka 13 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Pihak penumpang pesawat yang merupakan pihak konsumen dan pihak maskapai penerbangan yang merupakan pelaku usaha memiliki hak dan kewajibannya masing masing, akan tetapi pada saat ini masalah yang dihadapi adalah belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai atau penerbangan, dan yang menjadi pokok utamanya adalah masalah terjadinya keterlambatan dari jadwal keberangkatan sehingga berdampak pada para penumpang. Seperti dalam Undang – Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa akan memberikan tanggung jawab apabila terjadinya masalah dalam pelayanan. Namun, banyak keluhan yang diadukan masyarakat kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, mulai dari masalah bagasi, keberangkatan dan lainnya. Hal ini tentulah menjadi perhatian kita semua, apalagi mengenai keterlambatan penerbangan (*flight delay*)

Peraturan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia diatur didalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan peraturan ini menjadi dasar hukum dari Perlindungan Konsumen di Indonesia. Pasal 4 huruf G Undang Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,” Dan didalam Pasal 7 huruf G Undang Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang Kewajiban Pelaku Usaha bahwa, “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perihal keterlambatan ini, terdapat beberapa kasus terkait keterlambatan angkutan penerbangan yang kerap kali terjadi di Indonesia. Sebagai contoh yang terjadi pada maskapai penerbangan Lion Air dengan rute Denpasar – Jakarta dengan Nomor Flight JT Lion JT 033 mengalami penundaan atau delay yang cukup lama. Salah satu penumpang yang merupakan pihak konsumen mengatakan bahwa sesuai jadwal pesawat seharusnya terbang tapi hingga jam yang sudah tertera di jadwal tiket, penumpang masih belum menaiki pesawat, yang mengakibatkan pihak Penumpang selaku Konsumen menunggu lama. Kekecewaan penumpang sempat bertambah dikarenakan pihak maskapai tidak memberikan kompensasi yang seharusnya didapatkan dikarenakan keterlambatan penerbangan tersebut. Pihak maskapai penerbangan Lion Air dengan rute Denpasar – Jakarta dengan Nomor Flight JT 033 sesuai dengan contoh kasus diatas dalam hal ini belum melakukan kewajibannya sesuai dengan Permenhub RI nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia. (Saleh, 2013)

Alasan peneliti melakukan objek penelitian pada PT Lion Air karena Lion Air merupakan salah satu dari beberapa transportasi penerbangan yang ada di Bandara Raja Haji Fisabilillah, PT Lion Air area Tanjungpinang juga merupakan perusahaan penerbangan yang frekuensi penerbangan perharinya tergolong banyak jika dibandingkan dengan perusahaan penerbangan lain yang ada di Bandara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang yaitu didalam perharinya terdapat 2 kali pulang pergi yang menandakan 4 kali penerbangan terjadi dalam satu hari dan dikarenakan PT Lion Air memberikan harga penerbangan yang tergolong relatif murah dibanding perusahaan penerbangan yang lainnya, yang memungkinkan untuk segala golongan masyarakat untuk menggunakan transportasi penerbangan oleh PT Lion Air.

Penelitian ini menggunakan Teori perlindungan konsumen dan Teori tanggung jawab pelaku usaha, dalam teori perlindungan konsumen terdapat didalamnya asas asas perlindungan konsumen yang mana salah satunya adalah asas keadilan dimaksudkan agar tidak terjadinya sengketa baik itu

diakibatkan oleh kesalahan pelaku usaha maupun konsumen. Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kewajiban maskapai penerbangan memberikan kompensasi atas keterlambatan jadwal penerbangan oleh PT Lion Air area Tanjungpinang dalam perspektif perlindungan konsumen, dan bagaimana penyelesaian sengketa terkait masalah keterlambatan Penerbangan.

## II. Metode Penelitian

Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. (Abdulkhadir, 2004) Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. (Waluyo, 2002)

Teknik pengumpulan bahan hukum dengan cara pengumpulan bahan hukum dan pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam hal ini agar peneliti mendapatkan data yang akurat, penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik itu data primer maupun data sekunder, yang nantinya akan disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Peneliti akan menganalisis data data yang ada dan menganalisisnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan teori-teori yang peneliti gunakan didalam penelitian ini.

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Bagaimana kewajiban maskapai penerbangan memberikan kompensasi atas keterlambatan jadwal penerbangan oleh PT Lion Air area Tanjungpinang dalam perspektif perlindungan konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha penerbangan menurut Permenhub No. 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/ atau pengirim barang serta pihak ketiga. Secara umum di Indonesia Hukum yang berlaku tentang Perlindungan Konsumen di atur pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hadirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini di harapkan dapat memberikan suatu kontribusi yang baik dalam hal mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen dan mengatur tentang hubungan antara konsumen dan pelaku usaha

Terkait tentang aturan yang mengatur tentang permasalahan keterlambatan penerbangan diatur didalam Permenhub No. 89 Tahun 2015 tentang penanganan Keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia. Didalam pasal 3 dan pasal 9 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang keterlambatan penerbangan diatur kategori dan jenis jenis kompensasi yang akan diberikan oleh pihak maskapai penerbangan kepada konsumen jika keterlambatan penerbangan (*flight delay*) terjadi yang mana pasal tersebut berbunyi “Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan”, “Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*)”, “Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*)”, “Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit, kompensasi

berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*)”, Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah)”, dan “Kategori 6, pembatalan penerbangan, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab terkait kesalahan keterlambatan penerbangan yang terjadi, sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) atau (*liability based on fault*), prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, prinsip ini juga mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. (Muhammad Fajar, 2015) Memandang bahwa tanpa adanya kesalahan maka tidak ada perbuatan melanggar hukum, sehingga tidak ada tanggung gugat untuk membayar ganti kerugian terhadap korban. (Ahmadi & Sutarman, 2017)

Pihak maskapai penerbangan mempunyai batas tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan ini, yang mana ada beberapa faktor yang mengakibatkan pihak maskapai penerbangan dapat memberikan dan tidak memberikan kompensasi atas ketelambatan penerbangan (*delay*) kepada konsumen, yang mana didalam Pasal 19 Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 disebutkan bahwa, Pengangkut tidak dapat dituntut tanggung jawab untuk membayar ganti rugi apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa, kejadian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaian pengangkut atau orang-orang yang dipekerjakannya atau agen-agensya atau kejadian tersebut semata-mata disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang sendiri dan atau pihak ketiga.

Keterlambatan penerbangan di bagi menjadi empat jenis keterlambatan yang mana keterlambatan tersebut disebabkan oleh technical perusahaan penerbangan, technical operational, cuaca dan lain lain. Didalam empat jenis keterlambatan tersebut keterlambatan yang diakibatkan oleh technical operational, cuaca dan lain lain, perusahaan maskapai penerbangan tidak wajib untuk memberikan kompensasi dikarenakan keterlambatan tersebut diluar kesalahan pihak maskapai penerbangan. (Danang, 2020) Sering terjadi kesalahpahaman oleh pihak penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan terkait isu keterlambatan ini, dikarenakan kurangnya pengetahuan pihak pengguna jasa terhadap peraturan tentang keterlambatan penerbangan, faktor yang dapat menyebabkan pihak maskapai penerbangan wajib untuk memberikan kompensasi atas keterlambatan penerbangan jika keterlambatan penerbangan tersebut terjadi diakibatkan oleh masalah teknikal perusahaan penerbangan tersebut. Penjelasan terhadap batasan tanggung jawab pada pihak pelaku usaha ini sesuai dengan prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption nonliability priciple*) yaitu prinsip di mana pengangkut tidak perlu untuk selalu bertanggung gugat sepenuhnya atau bahkan tidak perlu bertanggung gugat sama sekali, kecuali memang adanya bukti bahwa kerugian tersebut memang disebabkan oleh pengangkut. Pembuktian jenis ini bertujuan untuk membuktikan sampai sejauh mana pengangkut dapat bertanggung gugat. (Arafah & Nursani, 2019)

Beban pembuktian terkait keterlambatan penerbangan ini berdasarkan unsur kesalahan ini dapat ditemukan pada ketentuan Pasal 28 Undang Undang Perlindungan Konsumen “*Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur “kesalahan” dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud pasal 19, pasal 22, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha*” maka berdasarkan ketentuan pasal 28 ini bahwa beban pembuktian unsur “kesalahan” dalam gugatan ganti kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini memberikan konsekuensi hukum bahwa pelaku usaha yang dapat membuktikan kerugian bukan merupakan kesalahannya terbebas dari tanggung jawab ganti kerugian. Beban pembuktian juga dapat dilihat pada prinsip praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*) menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata “dianggap” pada prinsip “*presumption of liability*” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggungjawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua

tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian. Dalam prinsip ini, beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Jika digunakan prinsip ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat. (Muhammad Fajar, 2015)

Pihak maskapai penerbangan PT.Lion Air area Kota Tanjungpinang dalam wawancara peneliti mengatakan bahwa pihak maskapai penerbangan PT.Lion Air area Kota Tanjungpinang didalam menjalankan setiap operasional maskapai siap memenuhi segala ketentuan aturan dan regulasi yang diterbitkan, dan diberlakukan oleh internal perusahaan regulator sesuai dengan yang diatur didalam peraturan kementerian perhubungan dan lembaga lain secara internal. (Danang, 2020)

Hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen pengguna jasa penerbangan PT. Lion Air area kota Tanjungpinang menghasilkan hasil yang tidak sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh narasumber pihak maskapai penerbangan, yang mana didalam wawancara terhadap konsumen, sebagian besar konsumen memberikan respon bahwa pernah mengalami ketidak sesuaian dalam menerima kompensasi atas keterlambatan penerbangan, kompensasi itu sendiri dibagi menjadi beberapa kategori, contoh dari ketidak sesuaian penerimaan kompensasi tersebut seperti kompensasi yang seharusnya pihak konsumen dapat kan adalah kompensasi Kategori 2 yang mana pada keterlambatan selama 61 menit s/d 120 menit, konsumen mendapatkan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (snack box), tetapi pihak konsumen malah mendapatkan kompensasi Kategori 1 yang mana pada keterlambatan 30 menit s/d 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan.

Penjelasan dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan berdasarkan teori tanggung jawab pelaku usaha yang mana pihak pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, pihak pelaku usaha belum melakukan kewajibannya dalam memberikan kompensasi yang sesuai dengan Permenhub nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan Keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia. Sedangkan jika dilihat melalui teori perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa pihak konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang mana dalam penjelasan diatas pihak konsumen belum mendapatkan hak hak nya terhadap kompensasi atau ganti rugi yang telah diatur didalam Undang Undang Perlindungan Konsumen.

## **B. Bagaimana penyelesaian sengketa terkait masalah keterlambatan penerbangan.**

Penyelesaian sengketa yang biasanya dilakukan oleh masyarakat Indonesia pada umumnya dilakukan dengan cara bermusyawarah. Seiring dengan berkembangnya zaman, penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia mulai dipengaruhi oleh budaya barat yang menekankan bahwa penyelesaian sengketa harus ditempuh melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa biasayanya dilakukan melalui litigasi atau penyelesaian sengketa dimuka pengadilan. Yang mana para pihak saling berlawanan satu sama lain. Penyelesaian sengketa ini hanya akan menjadi jalan terakhir apabila alternatif lain tidak membuahkan hasil.

Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan didalam Pasal 1 Angka 10 “Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian ahli.

Macam macam mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan ini adalah:

a. Arbitrase

Penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sengketa yang pada umumnya diselesaikan melalui cara arbitrase adalah sengketa yang berhubungan dengan kontrak yaitu mengenai sah atau tidaknya suatu kontrak yang dibuat, berlaku atau tidaknya kontrak yang disetujui, serta tuntutan ganti rugi atas wanprestasi perbuatan melawan hukum yang dilakukan salah satu pihak. Dalam hal kasus penyelesaian sengketa terhadap konsumen dan maskapai penerbangan terkait keterlambatan penerbangan maka pihak konsumen dapat melakukan upaya hukum dan penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

b. Negosiasi

Negosiasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa untuk mencapai suatu kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung. (Winarta, 2013) Dalam hal penyelesaian sengketa terhadap penumpang dan perusahaan penerbangan sebagai konsumen pengguna jasa dan pemberi jasa dapat dilakukan dengan cara penyelesaian melalui negosiasi, yang mana pihak penumpang dan pihak maskapai bersama sama berunding untuk mendapatkan suatu kesepakatan atas masalah yang dihadapi oleh kedua belah pihak.

c. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Pihak mediator dalam proses mediasi ini tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak, namun dalam hal ini para pihak menguasakan kepada mediator untuk membantu dalam menyelesaikan sengketa. Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing masing pihak tidak perlu saling mempertahankan akta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing masing. (Ahmadi & Sutarman, 2017)

d. Konsiliasi

Konsiliasi adalah salah satu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan dibantu oleh pihak ketiga atau konsiliator. Sama halnya dengan mediasi, konsiliasi juga melibatkan pihak ketiga yang netral. Peran konsiliator disini mengirimkan suatu penawaran penyelesaian kepada para pihak seperti waktu dan tempat pertemuan para pihak, dan juga mengarahkan subjek pembicaraan bagi para pihak. Jika dilihat dari permasalahan yang dibahas, maka jika terjadi suatu sengketa antara pihak konsumen maskapai penerbangan dan pihak pemberi jasa penerbangan maka penyelesaian secara konsiliasi ini merupakan salah satu bentuk yang bisa dilakukan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan. (Safudin, 2018)

Apabila para pihak sudah melakukan upaya hukum secara damai seperti diatas namun tidak dapat menemukan jalan keluar yang terbaik, maka para pihak yang bersengketa dapat melakukan upaya perlindungan hukum melalui jalur pengadilan. Upaya yustisial atau litigasi adalah upaya yang dapat dilakukan untuk memperoleh ganti rugi melalui jalur hukum dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. Hal ini berkaitan dengan asas bahwa "setiap orang yang merasa mempunyai hak dan ingin menuntutnya atau ingin mempertahankan atau membelanya berwenang untuk bertindak selaku pihak, baik selaku penggugat maupun selaku tergugat". Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan narasumber, penulis memperoleh informasi bahwa penyelesaian sengketa yang terjadi antara penumpang dan perusahaan maskapai penerbangan dalam hal terkait kompensasi atas keterlambatan jadwal penerbangan ini, para pihak lebih memilih untuk menyelesaikan dengan cara musyawarah dan mufakat antara kedua belah pihak, menggunakan penyelesaian secara mediasi yang mempermudah

negosiasi antara para pihak untuk membantu dalam mencapai kesepakatan. Sehingga persoalan tidak perlu sampai dibawa ke meja peradilan.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan uraian uraian pada bab terdahulu, dan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh Penulis maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa:

1. Bahwa kewajiban maskapai penerbangan terhadap tanggung jawabnya untuk memberikan kompensasi pada penumpang selaku konsumen yang mengalami keterlambatan belum dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 dikarenakan berdasarkan dari hasil kuisisioner penulis yang diberikan kepada para penumpang maskapai lion air sebagian penumpang mengatakan bahwa tidak mendapatkan kompensasi atau penggantian yang sesuai atas keterlambatan sebagaimana yang diatur didalam Pasal 9 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal di Indonesia. Dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen maskapai penerbangan maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pihak maskapai penerbangan tidak melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan sebagai Pelaku Usaha sebagaimana diatur didalam Pasal 7 dan Pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahwa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang sebagai konsumen pengguna jasa penerbangan untuk memperoleh hak-haknya kepada perusahaan maskapai penerbangan sebagai pemberi jasa penerbangan dapat dilakukan dengan cara Arbitrase, Negosiasi, Mediasi, dan Konsiliasi, tetapi dari hasil wawancara dengan pihak maskapai penerbangan, kedua belah pihak lebih memilih menyelesaikan masalah dengan jalan musyawarah dan mufakat antara kedua belah pihak, sehingga persoalan tidak perlu dibawa sampai ke meja pengadilan.

#### V. Daftar Pustaka

- Abdulkhadir, M. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 134
- Ahmadi, M., & Sutarman, Y. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 144-261
- Arafah, A. R., & Nursani, S. A. (2019). *Pengantar Hukum Penerbangan Privat*. Jakarta: Prenadamedia Group, 24
- Danang. (2020, 11 13). Wawancara dengan Humas Lion Air. (O. Abinowo, Interviewer)
- Muhammad Fajar, H. (2015). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Laut Terhadap Penumpang Di Provinsi Kepulauan Riau*. *Jurnal Selat Vo.3 No.1*, 350-351.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia
- Safudin, E. (2018). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Malang: Intrans Publishing, 60
- Saleh, M. T. (2013, 11, 4). *Bisnis.com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20131104/98/184501/lion-delay-di-atas-4-jam-penumpang-tuntut-kompensasi>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Waluyo, B. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 15
- Winarta, F. H. (2013). *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika, 24

## **VI. Ucapan Terimakasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak selama proses penelitian dan proses penulisan artikel sehingga selesai. Terkhusus kepada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.