



Tanggung Jawab Hukum PT. Sri Wijaya Air Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan

Legal Responsibility Of PT. Sri Wijaya Air For Flight Delays

Ni Nyoman Triana^{1*}, Jabaruddin², Karmila³

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Lakidende Unaaha

Email Koresponden: trianasus28@gmail.com*

Article Info

Article history :

Received : 25-01-2026

Revised : 27-01-2026

Accepted : 29-01-2026

Pulished : 31-01-2026

Abstract

Flight delays are a common problem in the aviation industry and have the potential to cause losses for passengers. One airline that has experienced such problems is PT. Sriwijaya Air. This study aims to analyze PT. Sriwijaya Air's legal responsibility towards passengers due to flight delays and the form of legal protection provided to consumers. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach. Data were obtained through a literature review of laws and regulations, specifically Law Number 1 of 2009 concerning Aviation, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the Minister of Transportation's Regulation regarding flight delays. The results of the study indicate that PT. Sriwijaya Air has a legal responsibility to provide compensation to passengers according to the category of delay that occurs, unless the delay is caused by force majeure. This form of responsibility includes providing compensation in the form of food, drinks, flight diversions, and compensation in the form of money. Thus, the implementation of legal responsibility by PT. Sriwijaya Air is a form of legal protection for passengers as consumers of air transportation services. The type of research used in this study is using the Normative Juridical Approach, namely by taking a statutory approach, a conceptual approach, a historical approach, a case approach and a perceptual approach. The main point of this research is centered on the laws and regulations regarding airlines and the regulations of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia. Legal efforts that can be made by passengers who are harmed due to flight delays at Pt. Sriwijaya Air, both efforts to take litigation and non-litigation paths. Airlines as business entities are obliged to be responsible for flight delays experienced by passengers.

Keywords: Legal Liability, Flight Delays

Abstrak

Keterlambatan penerbangan merupakan permasalahan yang kerap terjadi dalam dunia penerbangan dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi penumpang. Salah satu maskapai yang pernah mengalami permasalahan tersebut adalah PT. Sriwijaya Air. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum PT. Sriwijaya Air terhadap penumpang akibat terjadinya keterlambatan penerbangan serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Perhubungan terkait keterlambatan penerbangan. Hasil penelitian



menunjukkan bahwa PT. Sriwijaya Air memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan kategori keterlambatan yang terjadi, kecuali apabila keterlambatan disebabkan oleh keadaan kahar (force majeure). Bentuk tanggung jawab tersebut meliputi pemberian kompensasi berupa makanan, minuman, pengalihan penerbangan, hingga ganti rugi berupa uang. Dengan demikian, pelaksanaan tanggung jawab hukum oleh PT. Sriwijaya Air merupakan bentuk perlindungan hukum bagi penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara. Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan Yuridis Normatif yaitu dengan melakukan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), pendekatan historis (historical approach), pendekatan kasus (case approach) dan pendekatan persepsional (perceptional approach). Pokok penelitian ini berpusat pada peraturan perundang-undangan tentang maskapai penerbangan dan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan penerbangan di PT. Sriwijaya Air, baik upaya menempuh jalur litigasi maupun non litigasi. Maskapai penerbangan sebagai badan usaha wajib bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan yang dialami oleh penumpang.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Hukum, Keterlambatan Penerbangan

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, baik untuk kepentingan bisnis, pendidikan, maupun pariwisata. Keunggulan utama transportasi udara terletak pada kecepatan dan efisiensi waktu tempuh dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan udara, maskapai penerbangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu kepada para penumpang.

Namun, dalam praktiknya penyelenggaraan angkutan udara tidak terlepas dari berbagai permasalahan, salah satunya adalah keterlambatan penerbangan (delay). Keterlambatan penerbangan tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian materiil maupun immateriil bagi penumpang, seperti tertundanya kegiatan penting, hilangnya kesempatan bisnis, serta gangguan psikologis. Oleh karena itu, keterlambatan penerbangan menjadi isu yang berkaitan erat dengan tanggung jawab hukum maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa.

PT. Sriwijaya Air sebagai salah satu maskapai penerbangan nasional memiliki kewajiban untuk memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal terjadinya keterlambatan penerbangan, maskapai penerbangan berkewajiban memberikan perlindungan hukum kepada penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara. Kewajiban tersebut meliputi pemberian informasi yang jelas, pelayanan yang layak selama masa keterlambatan, serta kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ketentuan mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan atas keterlambatan penerbangan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur mengenai standar pelayanan dan kompensasi bagi penumpang.



Meskipun demikian, dalam praktiknya masih sering ditemui ketidaksesuaian antara ketentuan hukum dan pelaksanaannya di lapangan, yang berpotensi merugikan hak-hak penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan kajian mengenai tanggung jawab hukum PT. Sriwijaya Air atas terjadinya keterlambatan penerbangan, guna mengetahui sejauh mana perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang serta kesesuaian pelaksanaannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Angkutan udara pada masa ini merupakan alternative pilihan yang paling efektif digunakan karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang. Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan yang dikelola pihak swasta maupun pihak pemerintah.

Penerbangan merupakan bagian dari system pengangkutan yang memiliki karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal, jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. perusahaan maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan diantaranya PT. Sriwijaya Air.

PT. Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh kawasan nusantara seperti keinginan raja kerajaan sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara, dan pada tahun 2003 PT. Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya. Terdapat beberapa alasan pengguna jasa angkutan lebih memilih menggunakan angkutan udara diantaranya karena waktu yang ditempuh relative singkat, tariff yang masih dapat dijangkau oleh masyarakat, serta untuk memudahkan dalam kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan kepentingan lainnya.

Bertambahnya jumlah maskapai penerbangan disatu sisi menguntungkan bagi masyarakat pengguna jasa angkutan udara karena terdapat banyaknya pilihan maskapai penerbangan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, serta telah banyaknya maskapai penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antar maskapai penerbangan dalam memberikan penawaran kepada konsumennya.

Bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini menyebabkan persaingan usaha yang sangat ketat, dengan adanya persaingan usaha yang begitu ketat, mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satu strategi bisnis yang digunakan adalah kompetisi harga yang acap kali lebih murah dari pada harga angkutan lainnya, namun disisi lain, kompetisi tariff murah yang ditawarkan perusahaan maskapai penerbangan sering kali tidak diimbangi dengan standar penerbangan yang layak seperti, menurunkan kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan berkurangnya kualitas pemeliharaan (maintenance) armada



pesawat yang berakibat rawan terhadap keselamatan penerbangan yang berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan, dan perlindungan pengguna jasa angkutan udara.

Terselenggaranya pengangkutan udara dalam kegiatan penerbangan komersil tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya penumpang. Pada industri penerbangan penumpang merupakan aset penting yang patut diperhitungkan bagi maskapai penerbangan untuk mencapai keuntungan. Kenyataannya transportasi udara tidak selamanya mendatangkan berbagai keuntungan bagi masyarakat terutama yang terpenting adalah waktu. Transportasi udara memang dapat dengan cepat menghubungkan satu tujuan dengan tujuan lainnya, namun di luar itu, sering kali transportasi udara ini menimbulkan kerugian bagi penumpang, dimana maskapai terkadang tidak memenuhi apa yang sudah menjadi kewajibannya.

Terkait dengan keterlambatan penerbangan, pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Definisi keterlambatan sebagai terjadinya perbedaan waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Praktik kegiatan pengangkutan udara sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajiban secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pengangkut diantaranya tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan pada penumpang, memberikan pelayanan atau service yang kurang memuaskan, terjadinya keterlambatan penerbangan atau delay, pembatalan penerbangan atau cancel dan lain-lain. Kerugian yang dialami oleh penumpang tidak hanya kerugian materiil melainkan juga kerugian immateriil, tidak mudah memang untuk menuntut tanggung jawab sebuah maskapai penerbangan, namun yang terpenting adalah bagaimana peran pemerintah dalam membentuk suatu aturan untuk menentukan tanggung jawab para pihak khususnya pada pihak pengangkut jika dalam perusahaan penerbangan ada permasalahan yang dihadapi.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan yuridis normatif yaitu dengan melakukan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), pendekatan historis (historical approach), pendekatan kasus (case approach) dan pendekatan persepsional (perceptional approach).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Hukum Yang Dapat Di Tempuh Oleh Pengguna Jasa Penerbangan Yang Telah Di Rugikan Akibat Terjadinya Keterlambatan Angkutan Penerbangan Di PT Sri Wijaya Air.

Pengguna jasa angkutan penerbangan PT. Sriwijaya Air dapat melakukan upaya Hukum sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara, pasal 2,21,22,23, dan 24 menegaskan sebagai berikut:

1. Pasal 2

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap:



- a. Penumpang ang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka
- b. Hilang atau rusaknya bagasi kabin
- c. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat
- d. Hilang, musnah atau rusaknya kargo
- e. Keterlambatan angkutan udara
- f. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

2. Pasal 21

1. Tuntutan ganti kerugian oleh penumpang dan/atau pengirim barang, serta pihak ketiga yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud, dalam pasal 20 hanya dapat dilakukan berdasarkan bukti sebagai berikut:
 - a. Dokumen terkait yang membuktikan sebagai ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket bukti bagasi tercatat (claim tag) atau surat muatan udara (airway bill) atau bukti lain yang mendukung dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian jiwa dan raga dan/atau harta benda terhadap pihak ketiga yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara.
 - c. Pemberian ganti kerugian sebagaimana di maksud pada ayat (1) diajukan kepada pengangkut yang secara nyata melakukan pengangkutan udara (actual carrier), apabila pengangkutan udara tersebut dilakukan lebih dari satu badan usaha angkutan udara.

3. Pasal 22

1. Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo diterima oleh penumpang atau oleh orang yang berhak untuk menerima tidak ada keluhan, maka merupakan bukti bagasi tercatat dan/atau kargo tersebut diterima dalam keadaan baik sesuai dengan dokumen yang pada saat diterima.
2. Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo yang diterima dalam keadaan rusak, musnah dan/atau hilang tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang atau penerima kargo.
3. Jika terjadi keterlambatan penerimaan bagasi tercatat dan/atau kargo tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diterima pemilik bagasi tercatat sesuai tanda bukti bagasi tercatat (claim tag) di terminal kedatangan atau kargo diterima oleh penerima di tempat tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pasal 23

Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah kesatuan republic Indonesia atau melalui arbitrase atau



aaalternatif penyelesaian sengketa, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melakukan upaya hukum penumpang dapat menempuh 2 cara untuk melakukan upaya hukum yaitu melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.

Bentuk Tanggung Jawab Hukum Yang Di Berikan Kepada Pengguna Jasa Penerbangan Akibat Keterlambatan Penerbangan.

Tanggungjawab hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan, dimana telah diatur di dalam pasal 146, 147 dan 170 tentang ganti kerugian terhadap penumpang sebagai berikut:

1. Pasal 146

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 factor cuaca dan teknis operasional.

2. Pasal 147

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 memberikaaaaan kompensasi kepada penumpang berupa :
 - a. Mengalihkan ke penerbangan berikutnya tanpa membayar biaya tambahan dan/atau
 - b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ketempat tujuan

3. Pasal 170

Jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 146 diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri.

Tanggung jawab yang diberikan terhadap penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang dilakukan tentang Kompensasi ganti rugi keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh Pihak PT.Sri Wijaya Air yaitu:

1. Keterlambatan 30s/d 60 menit, minuman ringan
2. Keterlambatan 61s/d 120 menit, minuman dan makanan ringan
3. Keterlambatan 121s/d 180 menit, minuman dan makanan berat
4. Keterlambatan 180 s/d 240 menit, minuman, makanan ringan, dan makanan berat
5. Keterlambatan lebih dari 240 menit gantirugi sebesar Rp. 300.000,-
6. Pembatalan penerbangan, mengalihkan ke penerbangan berikutnya, atau mengganti uang tiket.

KESIMPULAN

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa penerbangan yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan penerbangan di PT.Sriwijaya Air, baik upaya hukum melalui jalur



litigasi maupun jalur non Litigasi. Maskapai penerbangan sebagai badan usaha wajib bertanggung jawab atas keterlambatan yang terjadi kepada penumpang, yang menjadi ruang lingkup Tanggung jawab yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, 2010 *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta

Abidin, Andi Zainal dan Hamzah, 2010, *Hukum Pidana Indonesia*, PT. Yasrif Persada, Jakarta.

arif Muzali, 2012, *Tinjauan umum Tentang Maskapai Penerbangan*.

Hans Kelsen (a) , 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta..

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang - Undang Hukum Pidana.

Martono, H.K, 2009, *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009*, Mandar Maju, Bandung. Nasution, N.M, 2007, *Manajemen Transfotasi*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Pengangkutan Udara.

Purwosutjipto, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta.

Shidarta, 2006 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Soegitjana Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan barang dan Pelanggaran*, PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Sution Usman Adjie, 2005, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Undang – Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Winarta, Frans Hendra, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.

Wiradipraja, E.Saefullah, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta.