

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR  
TERHADAP PENUNDAAN KEBERANGKATAN DI BANDARA SULTAN  
BABULLAH TERNATE MENURUT UNDANG-UNDANG NO 1 TAHUN  
2009 TENTANG PENERBANGAN.**

**JURNAL**



**NURSINTA**

**01011412225**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KHAIRUN**

**TERNATE**

**2018**

## ABSTRAK

### **Nursinta Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Di Bandara Sultan Babullah Ternate Menurut Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. dibimbing Oleh Nam Rumkel dan Yahya Yunus**

Penelitian ini Ada tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Untuk mengetahui Tanggung jawab pihak Maskapai Sriwijaya Air Terhadap penundaan penerbangan di Bandara Baabullah Ternate.(2) Untuk mengetahui factor-faktor yang berpengaruh terhadap penundaan keberangkatan Maskapai Sriwijaya di bandara Baabullah Ternate.

bahwa 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 :

Peraturan Menteri Perhubungan 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 Ternate sebagai tempat studi penelitian telah menerapkan peraturan tersebut sebagai wujud iktikad baik serta tanggung jawab kepada penumpang.Bentuk dari penerapan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut adalah dalam bentuk kompensasi pemberian uang ganti rugi serta pemberian ganti kerugian dalam bentuk lainnya seperti menanggung biaya penginapan hotel bagi penumpang yang mengalami keterlambatan maupun pembatalan penerbangan.

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

Kata Kunci: Jawab Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Terhadap Penundaan

Keberangkatan Di Bandara Sultan Babullah Ternate.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman modern sekarang ini, yang ditandai dengan kemajuan dan kecepatan dalam berbagai aspek, yang dapat memerlukan berbagai kebutuhn, yang salah satunya adalah demensi jasa angkutan udara. Hal ini menjadi penting karena dengan transportasi udara tersebut semua hal bisa dapat dijangkau dengan cepat sebagaimana yang diharapkan karena memiliki kecepatan yang melebihi alat pengangkut lainnya. Perkembangan transportasi angkutan udara dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang cukup pesat, Pilihan ini menjadi suatu alternatif karena dapat dimaknai sebagai sarana yang cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar pulau, antar negara, dan antar benua. Bahkan menjadi pengangkutan udara juga merupakan sarana yang penting bagi pengembangan pariwisata untuk membawa para wisatawan asing maupun domestik mengelilingi Indonesia.<sup>1</sup> Namun dengan berkembangnya teknologi di bidang industri penerbangan dewasa ini, perlu juga memperhitungkan berbagai hal yang dapat ditimbulkan dari keberadaan penerbangan tersebut yang salah satunya menjadi sorotan dengan memperhatikan tanggung jawab konsumen untuk mendapatkan informasi dan ketepatan waktu sebagaimana yang telah ditentukan sebagaimana yang menjadi tujuan dari para konsumen atau para penumpang sebagaimana yang menjadi tujuannya, ketika ingin mempergunakan penerbangan tersebut. Setiap orang yang ingin berpergian dengan menjadikan suatu penerbangan tertentu sebagaimana yang telah diatur dalam berbagai regulasi yang berlaku untuk semua maskapai maupun aturan yang berlaku secara khusus bagi maskapai tersebut saja, berbagai hal telah diatur terutama menyangkut ketepatan waktu, keselamatan maupun kenyamanan dari para penumpang tersebut. Hal-hal tersebut menjadi penting untuk dapat diperhatikan oleh semua penerbangan manapun karena komitmen untuk penyediaan sarana keselamatan dalam penerbangan itu menjadi komitmen pertama untuk dapat melindungi semua konsumen yang telah menjadikan jasa angkutan sebagai suatu pilihan. Namun juga harus diakui bahwa sebagai suatu sara transportasi yang dapat dibekali dengan berbagai regulasi maupun berbagai ketentuan-ketentuan tetap saja terjadi hal-hal yang bisa berdampak terhadap konsistensi dari penerbangan tersebut. Agar menghindari terjadinya hal-hal yang berdampak secara negatif kepada perusahaan sebagai pemilik dari maskapai tersebut yang dapat menimbulkan kerugian baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar. Hampir semua bisnis dalam bidang, salah satu yang memiliki tingkat resiko yang tinggi adalah dalam bidang transportasi udara. Perusahaan dalam bidang ini bukan saja memperhitungkan berbagai kepuasan yang diberikan dalam bidang pelayanan dan komitmen dan ketaatan terhadap ketepatan waktu yang telah ditentukan sebagaimana yang menjadi komitmen antara pihak perusahaan dengan para konsumen sebagaimana yang terdapat dalam suatu rute penerbangan yang telah ditentukan tetapi hal penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam transportasi udara ialah segala macam

---

<sup>1</sup>E. Suherman, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, 1983, Cetakan III, Alumni, Bandung, hlm.225.

risiko terhadap penumpang, karena pengangkutan udara ini merupakan alat transportasi yang mengandung banyak risiko. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa kebutuhan akan perlindungan atau ganti rugi, yang dihadapi pengangkutan udara itu semakin dirasakan kebutuhannya untuk dipertanggungjawabkan.

Berbagai praktik kegiatan transportasi udara sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan “wanprestasi”. Beberapa kasus atau fakta yang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi oleh pengangkut adalah tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan kepada penumpang yaitu, berupa terjadinya kecelakaan pesawat yang mengakibatkan penumpang meninggal dunia dan/atau cacat, penundaan penerbangan atau “*delay*”, keterlambatan, kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang. Agar kajian ini terfokus maka yang menjadi obyek dari penelitian dengan menjadi isu “*delay*” atau keterlambatan. Namun dalam praktek aspek tersebut selalu terjadi tetapi jarang terjadi upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap permasalahan tersebut. Padahal menurut ketentuan peraturan perundang-undangan apabila terjadipерistiwa atau keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang maka pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang, akan tetapi dalam pelaksanaannya penumpang mengalami kesulitan untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai pemakai jasa.<sup>2</sup>

Transportasi udara adalah salah satu jenis transportasi yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam pemenuhan kebutuhannya. Transportasi udara merupakan alat yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luar biasa karena memiliki beberapa kelebihan, antara lain yaitu faktor kecepatan, karena pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki kecepatan tinggi. Angkutan yang jaraknya jauh, maka lebih menguntungkan dengan angkutan udara serta adanya keteraturan jadwal dan frekuensi di penerbangan<sup>3</sup>. Sebagai penyedia transportasi yang harus memenuhi berbagai kebutuhan didalam pelaksanaannya tidak luput dari berbagai hal yang akan terjadi dalam lapangan terutama yang menjadi sorotan dalam penelitian yaitu “*delay*” atau keterlambatan.

Negara Indonesia memiliki sejumlah regulasi yang mengatur mengenai penerbangan, yakni Undang-Undang No. 1/2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah No. 3/2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 92/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yang secara khusus mengatur tentang keterlambatan penerbangan. Aturan lainnya berkaitan dengan perlindungan konsumen selaku penumpang perusahaan penerbangan adalah, Undang-undang No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perkembangan penerbangan yang semakin pesat membuat kompetisi antar perusahaan jasa transportasi udara bersaing ketat, antara lain memberikan berbagai

---

<sup>2</sup>R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung 2014, hlm 73

<sup>3</sup>Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 75

promosi menarik konsumen, berupa penawaran tarif tiket murah sehingga perusahaan penerbangan dapat menarik minat penumpang sebanyak-banyaknya. Konsekuensinya, tarif tiket penerbangan niaga domestik yang (*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*). Fenomena tersebut dapat dibuktikan secara empiris di lapangan, dengan ditemukan keluhan-keluhan penumpang, mulai dari keterlambatan jadwal penerbangan yang terlalu sering, terlambat dari jadwal penerbangan hitungan jam, kecelakaan pesawat dan kelalaian lainnya baik disengaja atau tidak oleh pihak maskapai tersebut maupun perusahaan maskapai. Walaupun hal tersebut telah diatur oleh berbagai ketentuan nasional (termasuk hukum udara) yang diserasikan dengan ketentuan-ketentuan internasional<sup>4</sup>. Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis (*economy for company*)<sup>5</sup>. Berawal dari tujuan tersebut terlihat dengan jelas bahwa sangat bertentangan dengan adanya peristiwa keterlambatan serta pembatalan penerbangan yang mencerminkan kurang disiplinnya pihak dari pelaku usaha transportasi. Dalam kegiatan penerbangan menjadi suatu hukum alam bahwa tidak akan berarti apa - apa tanpa adanya penumpang. Pada industri penerbangan, penumpang merupakan salah satu aset penting yang patut diperhitungkan bagi maskapai penerbangan untuk mencapai keuntungan.

Penumpang sebagai aset yang paling penting dalam suatu perusahaan penerbangan, maka perlindungan terhadap hak-haknya terutama dalam hak ganti rugi apabila penumpang mengalami kecelakaan (yang menyebabkan kematian, luka-luka, atau cacat tetap), kerusakan atau kehilangan bagasi, dan keterlambatan (Pasal 25 ayat (1) Ordonansi Pengangkutan Udara)<sup>6</sup>. Jika penumpang merasa kuantitas atau kualitas barang atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Berkaitan dengan itu sebagai salah satu ciri pelayanan umum adalah pemberi pelayanan bertanggung jawab dalam arti liability dalam hal penerima layanan mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan<sup>7</sup>. Khusus yang terkait dengan keterlambatan penerbangan, Pasal 1 angka 30 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (selanjutnya disingkat Undang-undang Penerbangan) menjelaskan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”. Keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa penerbangan merupakan suatu pelanggaran, karena tidak terlaksananya suatu perjanjian pengangkutan dengan baik sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya. Olehnya itu focus dari penelitian ini bertujuan untuk

---

<sup>4</sup> Setiani, Baiq (2015). Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap kerugian Yang Disebabkan Keterlambatan Berdasarkan Permenhub No.PM 77 Tahun 2011. Disertasi.hlm.7

<sup>5</sup> Nasution, M. N. (2007). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.hlm. 202-204.

<sup>6</sup> Yahanna, Annalisa et al. (2009). *Passenger Rights and Liability of Commercial Air carrier in the Aviation Industry in Indonesia: Analysis of Law No. 1 Year 2009 about Aviation*. Inaugural International Workshop and Seminar. Oriental Crystal Hotel, Kajang, Malaysia, 18-19 November 2009. Hlm.9.

<sup>7</sup> Martono, K (2009). *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No.1 Tahun 2009*. Bandung: Mandar Maju.hlm.15.

mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang apabila terjadi ke-terlambatan penerbangan serta dalam rangka untuk mengetahui dan menganalisa apa saja perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun pengambilan sampel pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air pada Bandara Udara Baabula Kota Ternate.

Berdasarkan uraian diatas, merupakan suatu kajian yang amat penting untuk di teliti dilapangan, maka diadakan suatu penelitian dengan judul tentang **“Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Di Bandara Sultan Babullah Ternate Menurut Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.**

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adapun permasalahan yang akan dibahas dalam proposal ini antara lain:

1. Bagaimanakah Tanggung jawab Maskapai Sriwijaya Air Terhadap penundaan keberangkatan di Bandara Baabullah Ternate?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap penundaan keberangkatan Maskapai Sriwijaya Air di Bandara Baabullah Ternate?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Ada tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui Tanggung jawab pihak Maskapai Sriwijaya Air Terhadap penundaan penerbangan di Bandara Baabullah Ternate.
2. Untuk mengetahui factor-faktor yang berpengaruh terhadap penundaan keberangkatan Maskapai Sriwijaya di bandara Baabullah Ternate.

#### **C. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana edukasi bagi masyarakat terutama yang awam dengan masalah bantuan hukum terhadap penerbangan, serta bermanfaat bagi para pihak yang berminat pada masalah tersebut.
2. Dari segi teoritis, bagi akademis hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis sebagai perbandingan dalam pengembangan ilmu hukum khususnya bagi perkembangan hukum penerbangan dalam kajian kebijakan yang berhubungan dengan perusahaan penerbangan.

## Tinjauan Pustaka

### A. Konsep Tanggung jawab

Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang atau suatu badan dalam hal ini perusahaan yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan hukum. Sanksi dikenakan *deliquet*, karena perbuatan yang dilakukan dapat berakibat terhadap kerugian yang diperoleh baik hal itu dalam bentuk materi maupun non material. Olehnya itu harus dapat di minta pertanggungjawaban terhadap apa yang telah mereka lakukan.

Hal ini penting karena dalam kontek penerbangan sebagai subyek kewajiban hukum adalah sama namun sesungguhnya yang dapat dirugikan adalah pihak pengguna dalam hal ini adalah penumpang. Dalam teori tradisional, ada dua jenis tanggung jawab: pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggungjawab mutlak (*absolut responsibility*).<sup>8</sup> Tanggungjawab mutlak yaitu suatu perbuatan menimbulkan akibat yang dianggap merugikan oleh pembuat berdasarkan pada undang-undang atau aturan-aturan lain yang dapat dijadikan sebagai acuan dan hal itu dapat dilanggar baik itu dilakukan dengan sengaja maupun tidak disengaja yang mengakibatkan terjadi kerugian yang diderita oleh pihak-pihak yang berkepentingan terhadap jasa tersebut.

Atas dasar dari penundaan yang dilakukan, maka harus ada tindakan yang dilakukan baik itu dilakukan dengan konsep pemberian sanksi terhadap tindakan tersebut baik yang telah dilakukan secara pribadi maupun secara institusi secara sepihak dengan tidak menyampaikan berbagai alasan-alasan terhadap penundaan penerbangan tersebut baik itu secara individu maupun dalam berkelompok. Menurut hukum, individu tidak hanya dianggap bertanggungjawab jika akibat secara obyektif membahayakan telah ditimbulkan dengan maksud jahat oleh tindakannya, tetapi juga jika akibat perbuatan tersebut telah dimaksudkan walaupun tanpa niat yang salah, atau jika akibat tersebut terjadi tanpa adanya maksud atau direncanakan oleh individu pelaku pada perusahaan tersebut. Namun sanksinya mungkin berbeda dalam kasus yang berbeda-beda dari satu perusahaan penerbangan dengan yang lain diakibatkan dari penundaan tersebut.

Konsep tanggung jawab yang dapat dikenal dengan apa yang dimaknai absolut dalam masyarakat primitif tidak mewajibkan para individu untuk melakukan tindakan yang diperlukan guna menghindari akibat dari tindakannya yang membahayakan individu lain, maupun pada orang lain dan hukum pada masyarakat primitif tidak membatasi sanksi pada kasus-kasus dimana akibat yang membahayakan telah diantisipasi dan dikehendaki oleh si pelaku atau dimana kewajiban untuk melakukan kehati-hatian yang diperlukan tidak dipenuhi.<sup>9</sup> Sanksi dilekatkan pada suatu tindakan yang akibatnya membahayakan telah ditimbulkan tanpa menghiraukan kehati-hatian yang diperlukan. Hukum masyarakat modern tidak seluruhnya menolak prinsip tanggungjawab absolut mempunyai

---

<sup>8</sup> Jimly Asshiddiqie, Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Jakarta, Konstitusi Press, 2006. Hlm 61

<sup>9</sup> Hans Kelsen, *General theory Of Law and State*, New York: Russell & Russel, 1961 Hal 98

kecenderungan untuk membatasinya kepada keadaan tidak terpenuhinya kewajiban untuk mengambil tindakan yang dalam keadaan normal, dapat menghindarkan akibat-akibat dari tindakan manusia yang membahayakan. Jika tindakan seseorang individu telah menimbulkan suatu akibat yang membahayakan pada seseorang individu lain pada dasarnya dia dapat terbebas dari sanksi pidana atau perdata dengan jalan membuktikan bahwa dirinya tidak menduga atau tidak menghendaki akibat yang membahayakan dari tindakannya dan telah memenuhi kewajiban hukum untuk mengambil tindakan yang dalam keadaan normal, dapat menghindarkan akibat yang membahayakan tersebut.<sup>10</sup> Berkaitan dengan pertanggung jawaban maka dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu kesejahteraan (*welfare state*)<sup>11</sup>. Tuntutan untuk memberikan suatu pelayanan yang baik itu sudah menjadi komitmen bersama baik itu dalam pemerintahan maupun dalam perusahaan. Karena dengan pelayanan yang baik dan benar maka hampir dipastikan apa yang menjadi kajian dalam penelitian ini dalam hal *deley* penundaan atau keterlambatan penerbangan pesawat yang bukan saja terjadi Bandara Baabullah Ternate tetapi juga pada bandara-bandara lain baik dalam penerbangan domestic dalam negeri maupun penerbangan internasional tidak akan terjadi karena dilakukan berdasar berbagai regulasi yang ada.

Salah satu hal yang paling penting dalam dunia penerbangan agar menghindari akibat dari *deley* atau keterlambatan penerbangan dibutuhkan pelayanan public karena salah satu yang menjadi tolak ukur. Pelayanan publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,<sup>12</sup> yaitu:

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Sedangkan menurut Poerwadarminta bahwa pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal atau cara melayani; service atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.<sup>13</sup>

Berdasarkan pemahaman dan konsep tersebut maka pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak

---

<sup>10</sup>*Ibid* hlm 98-99

<sup>11</sup>Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya., hlm. 10

<sup>12</sup>Setiawan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)", <http://kbbi.web.id/layan> (Diakses tanggal 11 maret 2016).

<sup>13</sup> Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya., hlm. 10-11.



kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Sedangkan menurut Undang-undang Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.<sup>14</sup>

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut baik dalam konteks pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, apabila dikaitkan dengan konsep penerbangan pada bandara sebagai suatu perusahaan public, maka sangat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan . Konsep tersebut setidaknya dapat menekankan pada tiga unsur penting dalam pelayanan Publik, yaitu:<sup>15</sup>

1. *Unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (Penyelenggara) Pelayanan yaitu Pemerintah atau Pemerintah Daerah,
2. *Unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan
3. *Unsur ketiga* adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan)

#### **B. Penerapan Sanksi Diakibatkan dari *Deley*-Keterlambatan**

Seorang filosof Yunani, Aristoteles, mengatakan bahwa manusia adalah *zoon politicon*, artinya manusia merupakan makhluk yang hidup bermasyarakat. Sejak lahir hingga meninggal, manusia hidup ditengah-tengah masyarakat dan melakukan hubungan dengan manusia yang lain. Hubungan antara seseorang dengan orang-orang lain mungkin bersifat langsung ataupun tidak langsung. Hubungan itu menyebabkan kehidupan bermasyarakat antara manusia saling

---

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 4-5.

<sup>15</sup> Op.cit Hardiyansyah, hlm, 12

membutuhkan satu dengan yang lainnya. Kebutuhan dapat sama dengan satu yang lainnya, atau bahkan dapat bertentangan/berlawanan.<sup>16</sup>

Pertentangan-pertentangan tersebut dapat menimbulkan perselisihan dan kekacauan di dalam masyarakat terutama para konsumen pengguna penerbangan, olehnya itu untuk mengatasinya diadakan ketentuan yang mengatur yaitu tata tertib yang dapat mengembangkan kepentingan yang bertentangan tersebut, sehingga timbul kedamaian (*Rust en Orde*). Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan petunjuk hidup yang merupakan hukum yang berkembang bersama-sama masyarakat atau dengan lain perkataan hukum berarti tertib sosial.<sup>17</sup>

Berbagai regulasi yang telah dibuat seperti yakni Undang-undang No. 1/2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah No. 3/2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 92/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*), secara konsep sudah bagus walaupun masih terdapat berbagai kelemahan dalam merumuskan berbagai norma-norma yang secara spesifik mengatur tentang pertanggung jawaban perusahaan atau maskapai terhadap apabila terjadi *delay* atau keterlambatan. Namun yang paling penting adalah bagaimana dapat mengimplementasikan dilapangan dan belum terjawab dengan baik dan benar oleh berbagai pihak terkait terutama para perusahaan penerbangan dan maskapai itu sendiri.

Sebagaimana pengguna atau konsumen dalam kenyataannya selalu merasakan sesuatu yang tidak nyaman dalam berpergian apabila maskapai yang ditumpangi selalu mengali keterlambatan. Padahal dalam dunia yang modern seperti sekarang dengan kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk dapat menuntut atau mendeteksi sejauh mungkin apa yang terjadi agar berbagai pihak yang terlibat mendapat penjelasan. Hal ini menjadi penting untuk dapat dikaji karena dampak yang terjadi bukan satu atau dua orang tetapi dapat berdampak terhadap berbagai pihak, dan juga dapat menggagu agenda-agenda yang telah disepakati atau berbagai kepentingan yang harus dipenuhi dengan mempersiapkan alokasi yang telah ditentukan. Sebagai suatu proses pembelajaran yang harus diberikan berdasarkan apa yang terjadi dengan ketentuan-ketentuan yang ada terutama dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sanksi itu harus dapat diberlakukan baik itu secara individu-individu maupun kelompok berdasarkan berbagai hukum yang ada, baik itu dalam konteks hukum pidana, hukum perdata maupun hukum administrasi.

---

<sup>16</sup>R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, cet. ke-8, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 40.

<sup>17</sup>*ibid*, hlm. 41

## **C. konsep Jenis-Jenis Sanksi**

### **a. Sanksi Pidana**

Sanksi pidana merupakan sanksi yang bersifat lebih tajam jika dibandingkan dengan pemberlakuan sanksi pada hukum perdata maupun dalam hukum administrasi. Pendekatan yang dibangun adalah sebagai salah satu upaya untuk mencegah dan mengatasi kejahatan melalui hukum pidana dengan pelanggaran dikenakan sanksinya berupa pidana. Menurut Roeslan Saleh, sebagaimana yang dikutip oleh Samsul Ramli dan Fahrurrazi, mengemukakan pendapat bahwa pidana adalah reaksi atas delik dan ini berwujud suatu nestapa yang dengan sengaja ditimpakan negara pada pembuat delik (perbuatan yang dapat dikenakan hukuman karena merupakan pelanggaran terhadap undang-undang). Hukum pidana menentukan sanksi terhadap pelanggaran peraturan larangan. Sanksi itu dalam prinsipnya terdiri atas penambahan penderitaan dengan sengaja<sup>18</sup>

Wujud atau sifat perbuatan pidana itu adalah melawan hukum dan/atau perbuatan-perbuatan tersebut juga merugikan masyarakat, dalam arti bertentangan dengan atau menghambat akan terlaksananya tata dalam pergaulan masyarakat yang dianggap baik dan adil. Namun, perbuatan seseorang dikatakan sebagai tindak pidana apabila perbuatan tersebut telah tercantum dalam undang-undang. Dengan kata lain, untuk mengetahui sifat perbuatan tersebut dilarang atau tidak, harus dilihat dari rumusan undang-undang.

Sumber hukum pidana di Indonesia merupakan kitab undang-undang hukum pidana (KUHP) sebagai induk aturan umum dan peraturan perundang-undangan khusus lainnya di luar KUHP. Sebagai induk aturan umum, KUHP mengikat peraturan perundang-undangan khusus di luar KUHP. Namun, dalam hal-hal tertentu peraturan perundang-undangan khusus tersebut dapat mengatur sendiri atau berbeda dari induk aturan umum, seperti misalnya UU RI No. 39 Tahun 2004. Bentuk hukuman Pidana diatur dalam Pasal 10 KUHP, yaitu :

1. Pidana Pokok, yang terbagi atas :
  - a. Pidana Mati;
  - b. Pidana Penjara;
  - c. Pidana Kurungan;
  - d. Pidana denda;
  - e. Pidana Tutupan.
2. Pidana Tambahan, yang terbagi atas :
  - a. Pencabutan hak-hak tertentu
  - b. Perampasan barang-barang tertentu
  - c. Pengumuman putusan hakim.

### **b. Sanksi Perdata**

Hukum perdata mengatur hubungan antara penduduk atau warga negara sehari-hari, seperti misalnya kedewasaan seseorang, perkawinan, perceraian, kematian, pewarisan, harta benda, kegiatan usaha, dan tindakan-tindakan yang bersifat perdata lainnya. Bentuk sanksi hukum perdata dapat berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi (kewajiban) dan atau hilangnya suatu keadaan hukum, diikuti

---

<sup>18</sup>Samsul Ramli dan Fahrurrazi, *op. cit.*, hlm. 192.

dengan terciptanya suatu keadaan hukum baru. Bentuk putusan yang dijatuhkan hakim dapat berupa :

1. Putusan *Constitutif* yakni putusan yang menghilangkan suatu keadaan hukum dan menciptakan hukum baru, contohnya adalah putusan perceraian suatu ikatan perkawinan;
2. Putusan *Condemnatoir* yakni putusan yang bersifat menghukum pihak yang dikalahkan untuk memenuhi kewajibannya, contohnya adalah putusan hukum untuk wajib membayar kerugian pihak tertentu;
3. Putusan *Declaratoir* yakni putusan yang amarnya menciptakan suatu keadaan yang sah menurut hukum, menerangkan dan menegaskan suatu keadaan hukum semata-mata, contohnya adalah putusan sengketa tanah atas penggugat atas kepemilikan yang sah.<sup>19</sup>

### **c. Sanksi Administratif**

Pada hakikatnya, hukum administrasi negara memungkinkan pelaku administrasi negara untuk menjalankan fungsinya dan melindungi warga terhadap sikap administrasi negara, serta melindungi administrasi negara itu sendiri. Peran pemerintah yang dilakukan oleh perlengkapan negara atau administrasi negara harus diberi landasan hukum yang mengatur dan melandasi administrasi negara dalam melaksanakan fungsinya. Hukum yang memberikan landasan tersebut dinamakan hukum administrasi negara.

Sanksi dalam Hukum Administrasi yaitu “alat kekuasaan yang bersifat hukum publik yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai reaksi atas ketidakpatuhan terhadap kewajiban yang terdapat dalam norma Hukum Administrasi Negara.” Berdasarkan definisi ini tampak ada empat unsur sanksi dalam hukum administrasi Negara, yaitu alat kekuasaan (*machtmiddelen*), bersifat hukum publik (*publiekrechtelijke*), digunakan oleh pemerintah (*overheid*), sebagai reaksi atas ketidakpatuhan (*reactive op niet-naleving*).<sup>20</sup> Jenis Sanksi Administrasi dapat dilihat dari segi sarannya yaitu:

- a. Sanksi *reparatoir*, artinya sanksi yang diterapkan sebagai reaksi atas pelanggaran norma, yang ditujukan untuk mengembalikan pada kondisi semula sebelum terjadinya pelanggaran, misalnya *bestuursdwang*, *dwangsom*;
- b. Sanksi *punitif*, artinya sanksi yang ditujukan untuk memberikan hukuman pada seseorang, misalnya adalah berupa denda administratif;
- c. Sanksi *regresif*, adalah sanksi yang diterapkan sebagai reaksi atas ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang terdapat pada ketetapan yang diterbitkan. Perbedaan antara sanksi administrasi dan sanksi pidana dapat dilihat dari tujuan pengenaan sanksi itu sendiri. Sanksi administrasi ditujukan kepada *perbuatan pelanggarannya*, sedangkan sanksi pidana ditujukan kepada si pelanggar dengan memberi hukuman berupa nestapa. Sanksi administrasi dimaksudkan agar perbuatan pelanggaran itu dihentikan. Sifat sanksi adalah *reparatoir* artinya memulihkan pada keadaan semula. Di samping itu perbedaan antara sanksi pidana dan sanksi administrasi ialah tindakan penegakan hukumnya. Sanksi administrasi diterapkan oleh pejabat tata usaha negara tanpa harus melalui

---

<sup>19</sup>Samsul Ramli dan Fahrurrazi, *op. cit.*, h. 193.

<sup>20</sup>Ridwan HR, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, PT. RajaGrafindo, Jakarta, h. 315.

prosedur peradilan, sedangkan sanksi pidana hanya dapat dijatuhkan oleh hakim pidana melalui proses pengadilan.<sup>21</sup>

#### **d. Sanksi Pidana Administratif**

Bidang hukum administratif dikatakan sangat luas karena hukum administratif menurut *Black Law Dictionary* sebagaimana dikutip oleh Barda Nawawi Arief dalam bukunya *Kapita Selekta Hukum Pidana* mengemukakan bahwa, hukum administrasi merupakan seperangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga administrasi dalam bentuk undang-undang, peraturan-peraturan, perintah, dan keputusan-keputusan untuk melaksanakan kekuasaan dan tugas-tugas pengaturan/mengatur dari lembaga yang bersangkutan.<sup>22</sup>

Bertolak dari pengertian diatas, maka hukum pidana administrasi dapat dikatakan sebagai “hukum pidana di bidang pelanggaran-pelanggaran hukum administrasi”. Oleh karena itu, *Black Law Dictionary* menyatakan bahwa “kejahatan/tindak pidana administrasi” (“*administrative crime*”) dinyatakan sebagai “*An offence consisting of violation of an administrative rule or regulation and carrying with it a criminal sanction*”.<sup>23</sup>

Hukum administrasi pada dasarnya merupakan hukum yang mengatur atau hukum pengaturan (*regulatory rules*), yaitu hukum yang dibuat dalam melaksanakan kekuasaan mengatur/pengaturan (*regulatory powers*), maka hukum pidana administrasi sering disebut pula hukum pidana (mengenai) pengaturan atau hukum pidana dari aturan-aturan (*Ordnungstrafrecht* atau *Orderingstrafrecht*). Selain itu, karena istilah hukum administrasi juga ada yang menyebutnya sebagai hukum pidana pemerintahan, sehingga dikenal pula istilah *Verwaltungsstrafrecht* (*verwaltung* berarti administrasi atau pemerintahan) dan *Bestuursstrafrecht* (*bestuur* berarti pemerintahan).<sup>24</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa hukum pidana administrasi pada hakikatnya merupakan perwujudan dari kebijakan menggunakan hukum pidana sebagai sarana untuk menegakkan atau melaksanakan hukum administrasi. Jadi, sanksi hukum pidana administrasi merupakan bentuk fungsionalisasi / operasionalisasi / instrumentalisasi hukum pidana di bidang hukum administrasi. Mengingat luasnya hukum administrasi seperti yang dikemukakan di atas, maka dapat diperkirakan demikian banyak pula hukum pidana digunakan di dalam berbagai aturan administrasi.

---

<sup>21</sup> Philipus M. Hadjon dkk, 2008, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, cet. ke-X, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, h. 247.

<sup>22</sup> Barda Nawawi Arief, 2003, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.13.

<sup>23</sup> *ibid*, h. 14.

<sup>24</sup> *ibid*.

## METODE PENELITIAN

### A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang di jadikan objek peneliti adalah maskapapai penerbangan sriwijaya Airline kantor Cabang Ternate di Bandara Babullah Ternate Kecamatan Ternate Utara.

### B. Tipe Penelitian

Kemudian diteruskan dengan malakukan interpretasi sebagai alur ukur untuk menjelaskan dan menganalisis pada faktor-faktor tertentu terhadap masalah yang diteliti dan terakhir berusaha memprediksinya. kemudian penelitian ini akan mengambil korelasinya dengan mendapatkan beberapa pendapat yang berhubungan langsung dengan objek penelitian.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang hendak dipergunakan dalam penelitian ini, dikategorikan ke dalam data sekunder yang diperoleh melalui bahan-bahan pustaka, yang mencakup:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, dan bahan hukum yang relevan.
2. Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti undang-undang, hasil-hasil penelitian, dan jurnal ilmiah.
3. Bahan hukum tertier, yakni bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia.

### D. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Study kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan dengan cara mencari, mencatat, dan mempelajari peraturan perundang-undangan pendapat-pendapat hukum yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan.

#### b. Wawancara

Metode ini di pergunakan untuk mengumpulkan data primer, yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara, dengan berbagai pihak yang dipandang memahami objek yang diteliti.<sup>25</sup>

### E. Teknik Analisis Data

Dari data yang diperoleh baik primer maupun sekunder di analisis secara kualitatif, menggunakan masalah, mengemukakan pendapat, dan memecahkan permasalahan aspek hukumnya. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga dari hasil analisa tersebut akan diperoleh kesimpulan yang diharapkan dapat menjawab permasalahan yang dibahas dalam penulisan proposal ini

---

<sup>25</sup> Muh Nazir. 2003. Metode penelitian, Jakarta: ghalian Indonesia, hal. 193-194

## Penelitian dan Pembahasan

### A. Gambaran lokasi penelitian Maskapai Sriwijaya Air di Bandara Babullah Kota Ternate

Sriwijaya Air sebagai perusahaan public yang bergerak di bidang penerbangan dalam memberikan berbagai pelayanan khususnya para penumpang, agar menghindari atau memalisir *delay* atau keterlambatan penerbangan, maka tidak ada pilihan selain mengutamakan kualitas layanan. Inilah visi yang diusung Sriwijaya Air sebagai maskapai yang eksis di kawasan domestik. Mengambil nama besar Kerajaan Sriwijaya, maskapai yang berdiri sejak tahun 2003 ini dikenal sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan prima dengan memfokuskan diri pada keamanan dan pelayanan.

Sriwijaya Air beroperasi di bandara Sultan Babulla pada tahun 2009 sampai sekarang dan terdapat beberapa maskapai yang beroperasi Garuda, Lion Grop masing – masing jadwal operasi berbeda, maskapai Sriwijaya Air beroperasi sehari sebanyak Tiga kali sehari.

Kemudahan bertransaksi yang diberikan Sriwijaya Air melalui berbagai fasilitas yang telah kami siapkan untuk Anda :

1. Kantor Cabang Penjualan yang tersebar di berbagai lokasi strategis di setiap kota di Indonesia. Temukan kantor kami yang terdekat dengan lokasi Anda disini.
2. Online Booking melalui [www.sriwijayaair.co.id](http://www.sriwijayaair.co.id) yang dilengkapi dengan fasilitas e-payment Klik BCA dan Virtual Account Permata akan membuat Anda menyelesaikan transaksi dengan kami dimanapun Anda berada tanpa Anda perlu meninggalkan tempat duduk Anda
3. Bagi Anda yang melakukan online booking dan menginginkan transaksi pembayaran melalui ATM, kami pun telah menyediakannya untuk Anda melalui ATM BCA, ATM Mandiri, ATM BNI, ATM BRI .

### B. Tanggung jawab pihak Maskapai Sriwijaya Air Terhadap penundaan penerbangan di Bandara Baabullah Ternate

Pertentangan-pertentangan tersebut dapat menimbulkan perselisihan dan kekacauan di dalam masyarakat terutama para konsumen pengguna penerbangan, olehnya itu untuk mengatasinya diadakan ketentuan yang mengatur yaitu tata tertib yang dapat mengembangkan kepentingan yang bertentangan tersebut, sehingga timbul kedamaian (*Rust en Orde*). Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan petunjuk hidup yang merupakan hukum yang berkembang bersama-sama masyarakat atau dengan lain perkataan hukum berarti tertib sosial.<sup>26</sup>

Kualitas layanan didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten. Awak pesawat Sriwijaya Air juga terlatih menghadapi pelanggan maupun kejadian tak terduga. "Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) yang kami terima pada saat pertama kali mereka bergabung selalu kami lakukan *basic indoctrination*," kata Ary Mercyanto, Service Support and Control Manager PT Sriwijaya Air.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>*ibid*, hlm. 41

<sup>27</sup><http://duniaclassik.blogspot.co.id/2014/04/perbandingan-pelayanan-jasa-penerbangan.html>

Keunggulan pelayanan di antaranya *inflight meal*, *inflight magazine* dan surat kabar, serta *inflight shop*. Tambahan ekstra bagasi yang mulai diberlakukan 1 Juni silam turut menjamin kepuasan pelanggan. Desain kabin dirancang dengan menerapkan sisi ekonomis dengan ruang gerak yang cukup bagi pelanggan maupun awak pesawat.

Sriwijaya juga dilengkapi kemudahan reservasi dan pelayanan informasi 24 jam didukung fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Sebagai maskapai penerbangan yang telah sukses meraih beberapa penghargaan dalam berbagai kategori, seluruh komitmen ini turut membuahkan penghargaan dari pelanggan yang selalu setia menggunakan Sriwijaya Air.<sup>28</sup>

**a) Pelayanan Pengiriman Barang<sup>29</sup>**

Sriwijaya Air menawarkan layanan pengiriman barang ke berbagai daerah di Indonesia dan mancanegara. Kami mengerti kebutuhan Anda akan keamanan kiriman, kenyamanan pelayanan dan harga yang bersaing. Kami telah membuktikan bahwa layanan cargo kami adalah salah satu yang terbaik di Indonesia.

**b) Pelayanan Dalam Pesawat<sup>30</sup>**

a. Pelayanan dalam pesawat yang diberikan Sriwijaya Air bersama tim udara, yaitu menawarkan beragam panganan manis di awal perjalanan anda. Sambil duduk santai, anda dapat membaca aneka informasi dari majalah dan koran yang telah kami sediakan. Pramugari pramugara kami akan mengantarkan makanan lezat melengkapi kenyamanan perjalanan Anda.

b. Bagi anda yang hobi mengumpulkan pernak-pernik, atau sekadar membawakan buah tangan bagi keluarga dan sanak famili di rumah, sriwijaya air menyediakan berbagai produk berkualitas khas Sriwijaya Air di Sales On Board kami. Sebelum memesan, anda dapat melihat daftar produk pada katalog yang tersedia di setiap kantung kursi pada pesawat Sriwijaya Air.

**c) Pelayanan Paska-Penerbangan**

Pada Paska-Penerbangan Sriwijaya Air memberikan pelayanan kepada konsumen sebagai berikut :

1. Pada saat sampai di bandara tujuan, petugas kami akan menyambut dan mengarahkan Anda ke tempat pengambilan bagasi atau ke tempat lapor transit bagi Anda yang ingin melanjutkan penerbangan kembali.
2. Bagi penumpang yang memerlukan penanganan khusus, seperti menggunakan kursi roda, petugas kami selalu siap membantu untuk mengantarkan sampai area depan terminal kedatangan untuk dijemput keluarga.
3. Kami selalu berusaha agar bagasi dapat secepatnya Anda terima.
4. Petugas Lost & Found kami selalu sigap mengamankan barang-barang Anda yang tidak sengaja tercecer. Silakan hubungi petugas kami jika Anda memerlukan bantuan.
5. Tim kami siap melayani Anda dengan senyum. Jangan ragu untuk meminta bantuan saat Anda mengalami kesulitan.

**d) Pelayanan Sriwijaya Travel Insurance<sup>31</sup>**

---

<sup>28</sup> ibid

<sup>29</sup> <http://duniaclassik.blogspot.co.id/2014/04/perbandingan-pelayanan-jasa-penerbangan.html>

<sup>30</sup> ibid



1. **Manfaat Pertanggungan yang diberikan maskapai Sriwijaya Air, sebagai berikut :**

Benefit Kerusakan Bagasi Ketentuan kompensasi

Bahan Bagasi dari Kertas, Plastik Rp. 100.000,- per bagasi

Bahan Bagasi dari Kain, Kulit Sintetis Rp. 200.000,- per bagasi

Bahan Bagasi dari Kayu Rp. 300.000,- per bagasi

Bahan Bagasi dari Kulit Rp. 400.000,- per bagasi

Bahan Bagasi dari Logam Rp. 500.000,- per bagasi

Asuransi tidak memberikan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan terhadap isi bagasi. Maksimum kompensasi untuk kerusakan bagasi adalah Rp 4,000,000 per Tertanggung .

Kondisi Khusus, Jaminan atas pertanggungan Kerusakan Bagasi ini tidak berlaku apabila Kompensasi atas terjadinya Klaim Kehilangan Bagasi telah diberikan kepada Tertanggung

2. **Penyebab Timbulnya Resiko Yang Dicover Polis**

a. Pembatalan atau Penghentian Perjalanan oleh Pax

1. Meninggal

2. Sakit

3. Musibah (Kebakaran, Kecelakaan dan Gempa Bumi)

4. Dialami oleh Pax maupun saudara sedarah / suami / istri dari Pax sehingga Pax menjadi No Show diBandara pada hari keberangkatan

b. Keterlambatan Penerbangan

1. Penutupan Bandara oleh ATC, alasan VIP, Latihan Militer, Flight Jam on Runway, Power Shut Down or IT

2. Trouble dan Catastrophe

3. Cuaca Buruk, Kabut Asap

4. Flight Technical Default

5. Pemogokan Karyawan Airline

6. Kondisi Khusus

Dalam hal terjadi aksi/kejadian yang penyebabnya tidak dijamin telah selesai namun berlanjut dengan keterlambatan penerbangan pesawat Maskapai Penerbangan yang dijamin dalam manfaat ini, pemberian santunan akan diberikan dan perhitungan keterlambatan dimulai dari pernyataan pihak Bandar Udara yang menyatakan bahwa Bandar Udara telah berjalan normal.

Berbicara mengenai hukum, maka sebaiknya membahas tentang artinya terlebih dahulu. Secara etimologis, hukum berasal dari bahasa Arab yaitu "*Alkas*", bahasa Jerman disebut sebagai "*Recht*", bahasa Yunani yaitu "*Ius*", sedangkan dalam bahasa Prancis disebut "*Droit*". Kesemuanya itu mempunyai arti yang kurang lebih sama, yaitu hukum merupakan paksaan, mengatur dan memerintah.<sup>32</sup>

Menurut Utrecht sebagaimana yang dikutip oleh Soeroso dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Ilmu Hukum*, mengatakan bahwa ilmu hukum merupakan himpunan petunjuk hidup (perintah-perintah) dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib dalam sesuatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh

---

<sup>31</sup> ibid

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto, 1985, *Teori Yang Murni Tentang Hukum*, PT. Alumni, Bandung, (selanjutnya disingkat Soerjono Soekanto II) h. 40.

anggota masyarakat itu. Oleh karena itu, pelanggaran petunjuk tersebut dapat menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah terhadap masyarakat itu.<sup>33</sup>

Menurut P. Borst hukum adalah keseluruhan peraturan bagi kelakuan atau perbuatan manusia di dalam masyarakat yang pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan agar menimbulkan tata kedamaian atau keadilan. Pelaksanaan peraturan hukum itu dapat dipaksakan artinya bahwa hukum mempunyai sanksi, berupa ancaman dengan hukuman terhadap si pelanggar atau merupakan ganti-rugi bagi yang menderita.<sup>34</sup>

Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa hukum berkaitan dengan sanksi. Hal ini dapat dipahami karena pada dasarnya hukum itu memiliki sifat mengatur dan memaksa. Didalam sifat hukum yang mengatur, terdapat larangan-larangan. Apabila suatu larangan tersebut dilanggar, maka dapat menimbulkan sanksi. Sanksi hukum ini bersifat memaksa, hal ini berarti bahwa tertib itu akan bereaksi terhadap peristiwa-peristiwa tertentu karena dianggap merugikan masyarakat sebagai akibat dari adanya pelanggaran tersebut. Dengan cara memaksa, maka suatu penderitaan dikenakan terhadap seseorang dengan paksa walaupun yang bersangkutan tidak menghendaknya.

Menurut *Black's Law Dictionary*, *sanction* (sanksi) adalah "*a penalty or coercive measure that results from failure to comply with a law, rule, or order (a sanction for discovery abuse)*" atau sebuah hukuman atau tindakan memaksa yang dihasilkan dari kegagalan untuk mematuhi undang-undang.<sup>35</sup> Sedangkan pengertian sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan tanggungan (tindakan atau hukuman) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (anggaran dasar, perkumpulan, dan sebagainya); tindakan (mengenai perekonomian) sebagai hukuman kepada suatu negara; *Hukum*, a imbalan negatif, berupa pembebanan atau penderitaan yg ditentukan dalam hukum; b imbalan positif, yang berupa hadiah atau anugerah yg ditentukan dalam hukum.<sup>36</sup>

Berbagai tipe ideal dapat dirumuskan atas dasar cara-cara perilaku manusia dilaksanakan berdasarkan perintah atau larangan. Suatu tertib sosial mungkin memerintahkan agar manusia melakukan perbuatan tertentu, tanpa memberikan akibat tertentu apabila perintah itu ditaati atau dilanggar. Suatu tertib sosial dapat pula memerintahkan agar suatu perbuatan dilakukan sekaligus dengan imbalan atau hukumannya. Imbalan dan hukuman merupakan sanksi-sanksi, namun lazimnya hanya hukuman yang disebut sebagai sanksi.

Menurut Hans Kelsen, sanksi didefinisikan sebagai reaksi koersif masyarakat atas tingkah laku manusia (fakta sosial) yang mengganggu masyarakat. Setiap sistem norma dalam pandangan Hans Kelsen selalu bersandar pada sanksi. Esensi dari hukum adalah organisasi dari kekuatan, dan hukum bersandar pada sistem paksaan yang dirancang untuk menjaga tingkah laku sosial tertentu. Dalam kondisi-kondisi tertentu digunakan kekuatan untuk menjaga hukum dan ada

---

<sup>33</sup> R. Soeroso, *loc. cit.*

<sup>34</sup> *Ibit.* hlm. 27

<sup>35</sup> Samsul Ramli dan Fahrurrazi, 2014, *Bacaan Wajib Swakelola Pengadaan Barang/Jasa*, Visimedia Pustaka, Jakarta, hlm. 191.

<sup>36</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995, Balai Fustaka, Jakarta, hlm. 1265.

sebuah organ dari komunitas yang melaksanakan hal tersebut. Setiap norma dapat dikatakan “legal” apabila dilekati sanksi, walaupun norma itu harus dilihat berhubungan dengan norma yang lainnya.<sup>37</sup>

Berbagai regulasi yang telah dibuat seperti yakni Undang-undang No. 1/2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah No. 3/2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 92/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*), secara konsep sudah bagus walaupun masih terdapat berbagai kelemahan dalam merumuskan berbagai norma-norma yang secara spesifik mengatur tentang pertanggung jawaban perusahaan atau maskapai terhadap apabila terjadi *delay* atau keterlambatan. Namun yang paling penting adalah bagaimana dapat mengimplementasikan dilapangan dan belum terjawab dengan baik dan benar oleh berbagai pihak terkait terutama para perusahaan penerbangan dan maskapai itu sendiri.

Sebagaimana pengguna atau konsumen dalam kenyataannya selalu merasakan sesuatu yang tidak nyaman dalam berpergian apabila maskapai yang ditumpangi selalu mengali keterlambatan. Padahal dalam dunia yang modern seperti sekarang dengan kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk dapat menuntut atau mendeteksi sejauh mungkin apa yang terjadi agar berbagai pihak yang terlibat mendapat penjelasan. Hal ini menjadi penting untuk dapat dikaji karena dampak yang terjadi bukan satu atau dua orang tetapi dapat berdampak terhadap berbagai pihak, dan juga dapat menggagu agenda-agenda yang telah disepakati atau berbagai kepentingan yang harus dipenuhi dengan mempersiapkan alokasi yang telah ditentukan.<sup>38</sup>

Sebagai suatu proses pembelajaran yang harus diberikan berdasarkan apa yang terjadi dengan ketentuan-ketentuan yang ada terutama dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sanksi itu harus dapat diberlakukan baik itu secara individu-individu maupun kelompok berdasarkan berbagai hukum yang ada, baik itu dalam konteks hukum pidana, hukum perdata maupun hukum administrasi.<sup>39</sup>

Dalam hal keterlambatan penerbangan maka semua staff frontliner yang bertugas dapat untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya yang harus :

Pihak pengangkut sebagai penyelenggara kegiatan penerbangan mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasanya sebagai dampak dari kesalahan pihak pengangkut. Karena secara hukum pengguna jasa angkutan dilindungi, maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat dilihat dalam Pasal 141 sampai 149 mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Antonius Cahyadi dan E. Fernando M. Manullang, 2007, *Pengantar Ke Filsafat Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 84.

<sup>38</sup> Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

<sup>39</sup> Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

<sup>40</sup> Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

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. Dari aspek operasionalnya jenis dari angkutan udara terdiri atas angkutan udara niaga berjadwal dan angkutan udara tidak berjadwal baik dalam maupun luar negeri atau internasional. Melihat UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan tidak terdapat arti dari angkutan niaga berjadwal, meskipun demikian dapat merujuk kepada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor SK 13/S/1971 tentang Syarat-syarat dan Ketentuan-ketentuan Mengenai Penggunaan Pesawat Terbang Secara Komersial di Indonesia.

Berdasarkan keputusan tersebut angkutan udara niaga berjadwal adalah penerbangan yang berencana menurut suatu jadwal perjalanan pesawat udara yang tetap dan teratur melalui rute yang telah ditetapkan, kemudian angkutan udara niaga tidak berjadwal yaitu penerbangan dengan pesawat udara secara tidak berencana. Umumnya angkutan udara niaga berjadwal disediakan bagi penumpang yang beranggapan bahwa waktu lebih berharga apabila dibandingkan dengan uang, pesawat udara akan tinggal landas sesuai dengan jadwal penerbangan yang ditetapkan meskipun pesawat udara itu belum penuh, karena penumpang umumnya diisi oleh orang-orang yang mempunyai urusan penting.<sup>41</sup>

Dalam rangka agar 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. Sistranas tersebut dilaksanakan menurut beberapa landasan, yaitu menurut landasan idiil Pancasila, landasan konstitusional UUD 1945, landasan visional wawasan nusantara, landasan konsepsional Ketahanan Nasional dan landasan operasional, peraturan perundangan di bidang transportasi serta peraturan lainnya yang terkait.<sup>42</sup>

Kriteria Pemberian kompensasi atau keterlambatan penerbangan di bandara babulla kota ternate sebagai berikut:

- a. Keterlambatan 31- 60 menit- minuman
- b. Keterlambatan 61-120 menit - makanan ringan dan minuman, pindah penerbangan Sj, pengembalian Uang Tiket
- c. Keterlambatan 121-180 menit - makanan berat dan minuman pindah penerbangan Sj,/ pengembalian Uang Tiket, Endorse
- d. Keterlambatan 181- 240 menit makanan berat dan minuman pindah penerbangan Sj,/ pengembalian Uang Tiket, Endorse
- e. Keterlambatan > 240 menit pindah penerbangan Sj,/ pengembalian Uang Tiket, Endorse, Voucher Rp 300,000

*Regularity* merupakan salah satu dari prinsip angkutan udara, dalam buku M.N. Nasution yang berjudul Manajemen Transportasi, pengertian dari *regularity* adalah tertib dan teratur. Pesawat udara yang sedang dioperasikan harus

---

<sup>41</sup> H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011, hal 54-55.

<sup>42</sup> M.N. Nasution, *Op.Cit.*, hal 297.

menyesuaikan dengan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan secara tepat sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh penumpang, hal ini penting mengingat jaminan bagi kepuasan penumpang serta citra perusahaan penerbangan sehingga kelangsungan perusahaan penerbangan dapat terus dijaga.<sup>43</sup>

Agar terlaksananya operasi penerbangan yang tepat pada waktunya, kedisiplinan dan koordinasi diperlukan bagi bagian produksi/operasi dengan bagian pemeliharaan pesawat, bagian pemasaran dan bagian-bagian yang lainnya. Pihak perusahaan penerbangan sebagai pelaku bidang usaha transportasi tentunya dituntut untuk menerapkan suatu kegiatan transportasi yang tertib dan lancar tersebut.<sup>44</sup>

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 karena apabila Berdasarkan Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, keterlambatan berarti terjadinya perbedaan waktu antara keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.<sup>45</sup>

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana diubah dengan Nomor PM 92 Tahun 2011 menetapkan ketentuan serta besaran ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami peristiwa keterlambatan maupun pembatalan keberangkatan pesawat udara antara lain terdapat dalam beberapa Pasal :

#### **Pasal 10**

Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a ditetapkan sebagai berikut:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara.
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

#### **Pasal 11**

Terhadap tidak terangkutnya penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian berupa:

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, hal 203.

<sup>44</sup>Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

<sup>45</sup>Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

- 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

### **Pasal 12**

- 1) Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
- 2) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.
- 3) Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.
- 4) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming atau rescheduling*).

### **Pasal 13**

(1) Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.

#### **C. Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap penundaan keberangkatan Maskapai Sriwijaya Air di Bandara Baabullah Ternate**

Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.<sup>46</sup>

Mengacu kepada Pasal 146 UU RI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, penyebab keterlambatan penerbangan angkutan udara yakni faktor cuaca serta faktor teknis operasional.

#### 1. faktor cuaca

antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan, selanjutnya yang dimaksud dengan Sementara itu faktor cuaca yang buruk juga merupakan penyebab keterlambatan dan pembatalan penerbangan dimana maskapai penerbangan dibebaskan dari tanggung jawab ganti kerugian kepada penumpang dan apabila adanya kompensasi itu hanya kebijakan dari pimpinan.

#### 2. faktor teknis operasional antara lain:

- 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.

---

<sup>46</sup>Wawancara taufik usman sebagai distrik manager sriwijaya ternate

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*).

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.

Berdasarkan observasi dan wawancara, “apabila delay yang menyebabkan kerugian bagi penumpang yaitu hilangnya kesempatan bertemu dengan partner kerja ./ acara dan lain sebagainya hal itu diluar tanggung jawab maskapai sriwijaya Air” bahwa penyebab keterlambatan hingga pembatalan penerbangan kurang lebih sama dengan yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Penerbangan yaitu faktor teknis dan non teknis. Disamping banyak faktor lain seperti adanya kerusakan pada mesin pesawat yang mengharuskan terjadinya pembatalan penerbangan, kemudian salah satu penyebab keterlambatan(*delay*) penerbangan dinyatakan oleh pihak PT. Sriwijaya Air tersebut adalah dikarenakan adanya penumpang yang belum datang pada saat pesawat akan berangkat.

## Kesimpulan dan Saran

### A. KESIMPULAN

1. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa 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.

Peraturan Menteri Perhubungan 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 Ternate sebagai tempat studi penelitian telah menerapkan peraturan tersebut sebagai wujud iktikad baik serta tanggung jawab kepada penumpang.Bentuk dari penerapan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut adalah dalam bentuk kompensasi pemberian uang ganti rugi serta pemberian ganti kerugian dalam bentuk lainnya seperti menanggung biaya penginapan hotel bagi penumpang yang mengalami keterlambatan maupun pembatalan penerbangan.

2. 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*).

#### **B. SARAN**

1. Sebagai saran, 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. Kemudian perlu diadakan sosialisasi lebih mengenai Peraturan Menteri Perhubungan 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. Serta 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 Sriwijaya Air).



## DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Cahyadi dan E. Fernando M. Manullang, 2007, *Pengantar Ke Filsafat Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta,
- Barda Nawawi Arief, 2003, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Martono, K (2009). *Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No.1 Tahun 2009*. Bandung: Mandar Maju.
- Muh Nazir. 2003. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalian Indonesia,
- Martono, H.K. 2011. *Hukum Angkutan Udara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Nasution, M. N. (2007). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philipus M. Hadjon dkk, 2008, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, cet. ke-X, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Soerjono Soekanto, 1985, *Teori Yang Murni Tentang Hukum*, PT. Alumni, Bandung, (selanjutnya disingkat Soerjono Soekanto II)
- Samsul Ramli dan Fahrurrazi, 2014, *Bacaan Wajib Swakelola Pengadaan Barang/Jasa*, Visimedia Pustaka, Jakarta,
- Suherman, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, 1983, Cetakan III, Alumni, Bandung,
- Ridwan HR, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, PT. RajaGrafindo, Jakarta,
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung 2014,
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003,
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007).
- R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, cet. ke-8, Sinar Grafika, Jakarta,
- Sumber lain**  
<http://duniaclassik.blogspot.co.id/2014/04/perbandingan-pelayanan-jasa-penerbangan.html>
- Setiani, Baiq (2015). *Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap kerugian Yang Disebabkan Keterlambatan Berdasarkan Permenhub No.PM 77 Tahun 2011*. Disertasi
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep , Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.,Setiawan, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)”, <http://kbbi.web.id/layan>(Diakses tanggal 11 maret 2016).