

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

Oleh:

**Muchamad Izaaz Farhan Ramadhan<sup>1</sup>**

**Kadek Agus Sudiarawan<sup>2</sup>**

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali  
(80114).

Korespondensi Penulis: [bayufan1k@gmail.com](mailto:bayufan1k@gmail.com), [agus\\_sudiarawan@umud.ac.id](mailto:agus_sudiarawan@umud.ac.id).

**Abstract.** *This research aims to analyze the form of legal protection for airline passengers experiencing flight delays, to examine the legal arrangements regarding passengers' rights and obligations within the Indonesian legal system, and to evaluate the synergy between Law Number 1 of 2009 on Aviation and Minister of Transportation Regulation Number PM 89 of 2015 concerning the Handling of Flight Delays. Flight delays constitute a disruption of service that directly affects consumer rights. Under the prevailing positive law, airlines are legally obligated to provide proportional compensation based on the level of delay. This study applies a normative juridical approach by analyzing primary and secondary legal materials, including statutory regulations and scholarly literature. The findings reveal that despite a relatively strong legal framework, field implementation remains weak, particularly regarding compensation enforcement and public awareness. Many airlines fail to fulfill their responsibilities fully, and passengers often lack understanding of their rights. Therefore, it is essential to strengthen law enforcement, ensure regulatory harmonization, and promote consumer legal literacy to effectively protect passengers rights.*

**Keywords:** *Legal Protection, Flight Delay, Passenger Rights, Aviation Law, PM 89 Of 2015.*

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

**Abstrak.** Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat terbang yang mengalami keterlambatan penerbangan, mengkaji pengaturan hak dan kewajiban penumpang dalam sistem hukum Indonesia, serta mengevaluasi sinergi antara *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009* tentang Penerbangan dan *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015* tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Keterlambatan penerbangan merupakan bentuk gangguan layanan yang berdampak langsung pada hak konsumen. Dalam kerangka hukum positif, maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi yang proporsional berdasarkan tingkat keterlambatan. Penelitian ini menggunakan metode *yuridis normatif* dengan analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti peraturan perundang-undangan dan literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun struktur hukum telah tersedia, implementasi di lapangan masih lemah, khususnya terkait pemberian kompensasi dan sosialisasi hak penumpang. Masih banyak maskapai yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh, dan kesadaran hukum masyarakat juga tergolong rendah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penegakan hukum, harmonisasi regulasi, serta edukasi konsumen agar hak-hak penumpang dapat dilindungi secara optimal.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Keterlambatan Penerbangan, Hak Penumpang, Undang-Undang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

## LATAR BELAKANG

Penerbangan telah menjadi aspek penting dalam eksistensi modern masyarakat Indonesia. Sebagai moda transportasi tercepat, keberadaannya sangat vital dalam mendukung mobilitas masyarakat antardaerah maupun antarnegara. Pesatnya perkembangan dunia penerbangan diiringi dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efisien, dan aman. Namun, di balik kemajuan tersebut, terdapat persoalan krusial yang masih sering dihadapi penumpang, yakni keterlambatan penerbangan atau *flight delay*. Permasalahan ini bukan hanya berkaitan dengan gangguan terhadap jadwal perjalanan, tetapi juga berdampak pada berbagai aspek kehidupan penumpang, termasuk kerugian materiil dan immateriil. Dalam konteks ini, muncul

pertanyaan fundamental mengenai seberapa kuat perlindungan hukum yang diatur oleh negara kita terhadap penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan tersebut.

Salah satu contoh nyata yang menyorot perhatian publik adalah kasus yang terjadi pada tanggal 5 Januari 2025, ketika penerbangan Super Air Jet dengan rute dari Bandara Kualanamu Medan menuju Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengalami keterlambatan yang signifikan. Tidak hanya terlambat, namun informasi yang diberikan kepada penumpang dianggap minim dan tidak transparan. Kasus ini menjadi sesuatu yang *booming* di berbagai media sosial karena banyak penumpang yang mengeluhkan kurangnya kompensasi, fasilitas, dan informasi dari pihak maskapai. Kasus seperti ini bukanlah yang pertama kali terjadi, melainkan hanya sebagian kecil dari banyak kasus sejenis yang kerap tidak terpublikasikan.<sup>1</sup> Oleh karena itu, persoalan perlindungan hukum bagi penumpang menjadi hal penting yang perlu mendapat atensi, baik dari sisi peraturan perundang-undangan maupun implementasinya di lapangan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan telah mengatur tentang tanggung jawab dan kewajiban penyelenggara angkutan udara dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jasa. Dalam Pasal 141 dan 146, disebutkan bahwa penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan berhak untuk mendapatkan ganti rugi, baik dalam bentuk kompensasi maupun pengembalian biaya tiket.<sup>2</sup> Selain itu, pemerintah juga menerbitkan aturan teknis yang lebih rinci melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Peraturan ini mengatur klasifikasi keterlambatan mulai dari kategori satu (30–60 menit) hingga kategori empat (lebih dari 4 jam), beserta jenis kompensasi yang wajib dan seharusnya diberikan oleh maskapai kepada penumpang, seperti makanan ringan, makanan berat, akomodasi, hingga pengembalian uang secara penuh.<sup>3</sup>

Berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi dari peraturan-peraturan tersebut masih jauh dari harapan. Dalam praktiknya, masih banyak maskapai yang abai terhadap kewajiban memberikan kompensasi. Penelitian oleh NMT Dewi (2021)

---

<sup>1</sup> Tribunnews.com. "Penumpang Super Air Jet Rute Medan-Jakarta Ngamuk Delay Berjam-Jam, Manajemen Ungkap Penyebabnya." *Tribunnews*, 7 Januari 2025. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2025/01/07/penumpang-super-air-jet-rute-medan-jakarta-ngamuk-delay-berjam-jam-manajemen-ungkap-penyebabnya>.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 141 dan 146.

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pasal 2–6.

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

mengungkap bahwa maskapai kerap menggunakan alasan-alasan teknis atau operasional untuk menghindari kewajiban hukum tanpa memberikan bukti atau penjelasan yang memadai kepada penumpang.<sup>4</sup> Hal ini menunjukkan lemahnya pengawasan dari otoritas bandara maupun Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dalam menegakkan aturan yang telah ditetapkan. Padahal, jika ditinjau dari sudut pandang asas perlindungan konsumen, setiap bentuk yang merugikan, baik secara langsung ataupun tidak langsung, semestinya ditanggulangi oleh pihak pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab hukum.<sup>5</sup>

Penelitian oleh Yuliana (2022) juga menunjukkan bahwa rendahnya literasi hukum di kalangan masyarakat turut memperburuk keadaan. Banyak penumpang yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak atas kompensasi, atau bahkan jika tahu, merasa kesulitan dalam menuntut hak tersebut karena tidak ada mekanisme pengaduan yang efektif dan responsif.<sup>6</sup> Hal ini diperburuk oleh lemahnya transparansi dan minimnya informasi yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang. Sering kali, keterlambatan diumumkan secara mendadak tanpa penjelasan yang rinci, sehingga menciptakan ketidakpastian hukum dan ketimpangan posisi antara maskapai dan konsumen.

Keterlambatan penerbangan juga berdampak pada kredibilitas sektor penerbangan nasional jika dilihat dari sisi yang lebih luas. Masyarakat menjadi kehilangan kepercayaan terhadap sistem transportasi udara jika masalah keterlambatan terus terjadi tanpa adanya mekanisme penyelesaian yang jelas. Maka dari itu, perlu adanya sinergi yang kuat antara regulasi substantif (seperti UU No. 1 Tahun 2009) dan regulasi teknis (PM 89 Tahun 2015), serta dukungan institusional dalam hal pengawasan dan penyelesaian sengketa. Penelitian oleh Yaurwarin dan Siwabessy (2023) merekomendasikan pembentukan sistem pelaporan digital yang terintegrasi antara maskapai, otoritas bandara, dan Kementerian Perhubungan untuk mengatasi keterlambatan serta memudahkan proses kompensasi.<sup>6</sup>

Perbandingan dengan praktik di negara lain menunjukkan bahwa di beberapa yurisdiksi seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat, regulasi mengenai keterlambatan penerbangan diatur sangat rinci dan berpihak pada konsumen. Di Uni Eropa, misalnya,

---

<sup>4</sup> NMT Dewi, *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan*, Kertha Wicaksana, 2021, hlm. 88.

<sup>5</sup> T Yuliana, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Penerbangan*, Jurnal Disiplin, 2022, hlm. 71.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 74.

maskapai wajib membayar kompensasi tunai hingga 600 *euro* tergantung pada jarak penerbangan dan durasi keterlambatan, tanpa memperhitungkan alasan teknis sekalipun. Ketegasan regulasi seperti ini menciptakan efek jera bagi maskapai dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Indonesia dapat mengambil inspirasi dari sistem seperti ini dalam memperbaiki regulasi yang ada agar lebih adil dan fungsional.

Berdasarkan paparan di atas yang tampak bahwa upaya perlindungan secara hukum bagi penumpang atas keterlambatan penerbangan masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi regulasi maupun implementasi. Penting untuk melakukan penelitian yang komprehensif guna mengetahui sebaik apa perlindungan hukum yang diberikan dari negara terhadap penumpang pesawat udara, dan bagaimana mekanisme kompensasi dijalankan dalam praktik. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menyempurnakan sistem perlindungan konsumen di sektor penerbangan nasional.

## **KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoritis dalam penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami keterlambatan penerbangan tidak hanya sebagai persoalan teknis operasional, tetapi sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dijamin oleh hukum. Dalam konteks ini, teori perlindungan konsumen menjadi pijakan utama. Teori ini menekankan bahwa konsumen adalah pihak yang secara struktural lebih lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, sehingga negara wajib hadir memberikan perlindungan hukum secara afirmatif melalui regulasi dan prosedur penyelesaian sengketa yang menjamin keadilan dan efisiensi. Penumpang pesawat udara, sebagai konsumen jasa transportasi, memiliki hak-hak yang meliputi rasa aman, nyaman, keselamatan, akses terhadap informasi yang tepat, dan kompensasi atas kerugian, sebagaimana diatur dalam dalam *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, khususnya Pasal 4 dan Pasal 19.<sup>7</sup>

Dalam perspektif hukum perdata, keterlambatan penerbangan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila maskapai lalai dalam menjalankan kewajibannya. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum

---

<sup>7</sup> Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 4 dan 19.

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

Perdata yang mengatur bahwa setiap tindakan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian bagi orang lain mewajibkan pelaku untuk memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut. Prinsip *alterum non laedere* jangan merugikan orang lain menjadi dasar utama teori tanggung jawab perdata.<sup>8</sup> Oleh karena itu, maskapai penerbangan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam hal keterlambatan, tanpa alasan yang dapat dibenarkan secara hukum (seperti *force majeure*), dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata dalam bentuk ganti rugi.

Negara memiliki peran regulatif dalam menjamin jaminan hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan transportasi. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan* memuat kewajiban negara untuk mengawasi dan menegakkan peraturan perundang-undangan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Dalam hal ini, teori kepastian hukum (*legal certainty theory*) sebagaimana dikemukakan oleh Gustav Radbruch, menekankan bahwa hukum harus dapat memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan secara seimbang dalam pelaksanaannya. Jika peraturan sudah jelas tetapi tidak ditegakkan, maka terjadi kekosongan perlindungan yang merugikan masyarakat.<sup>9</sup>

Teori keadilan seperti yang dikemukakan oleh John Rawls juga relevan untuk menjelaskan relasi antara maskapai dan penumpang. Rawls menyatakan bahwa keadilan harus hadir dalam bentuk perlindungan terhadap mereka yang berada dalam posisi tidak setara atau lebih lemah dalam struktur sosial. Dalam hal ini, penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan berada pada posisi subordinat terhadap korporasi besar seperti maskapai penerbangan, sehingga dibutuhkan perlakuan khusus yang menjamin hak-haknya.<sup>10</sup> Dengan demikian, keadilan tidak hanya berarti kesamaan perlakuan, tetapi juga hadir dalam bentuk *affirmative protection* bagi kelompok rentan.

Pendekatan normatif dalam penelitian hukum seperti ini juga merujuk pada metode yuridis normatif sebagaimana dijelaskan oleh Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. Menurut mereka, penelitian hukum normatif bertujuan untuk mengkaji sistematika hukum, asas-asas hukum, sinkronisasi hukum antar peraturan, dan efektivitas hukum dalam praktik. Pendekatan ini sangat relevan dalam menilai bagaimana norma-

---

<sup>8</sup> Republik Indonesia. (n.d.). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pasal 1365.

<sup>9</sup> Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara, Pasal 287.

<sup>10</sup> Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press, hlm. 302–305.

norma dalam *UU No. 1 Tahun 2009* dan *PM 89 Tahun 2015* diimplementasikan oleh maskapai serta sejauh mana norma tersebut melindungi penumpang secara nyata di lapangan.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara juga tidak terlepas dari prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam pelayanan publik. Dalam doktrin hukum perlindungan konsumen, bentuk pertanggungjawaban maskapai dapat bersifat objektif, di mana konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan secara rinci selama terdapat kerugian nyata yang dapat dikaitkan dengan kegagalan layanan. Dengan demikian, teori perlindungan hukum yang bersifat korektif, preventif, dan restoratif menjadi dasar yang kuat dalam mengkaji perlindungan bagi penumpang atas keterlambatan penerbangan di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode pendekatan yuridis normatif, yakni suatu bentuk penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi, serta bahan hukum sekunder berupa literatur dan jurnal ilmiah yang relevan dengan isu yang dibahas. Pendekatan ini dilakukan untuk menelaah norma-norma hukum positif yang mengatur tentang perlindungan penumpang atas keterlambatan penerbangan. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif yang mempunyai tujuan untuk mengkaji asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum, sejarah hukum, serta perbandingan hukum guna menghasilkan konsep serta penguatan dalam praktik implementasi hukum di masyarakat.<sup>12</sup> Penelitian ini juga mengacu pada metode analisis deskriptif kualitatif, di mana data dianalisis secara sistematis melalui penafsiran hukum dan studi peraturan guna memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi objektif pelaksanaan hak penumpang dalam konteks keterlambatan penerbangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

---

<sup>11</sup> Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 13–15.

<sup>12</sup> *Ibid.*

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

## **Bentuk Perlindungan Hukum bagi Penumpang Pesawat Udara yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.**

Kejahatan dan Penerbangan komersial sudah menjadi segmen yang tidak terpisahkan dari kebutuhan masyarakat global, termasuk Indonesia, untuk menunjang mobilitas, distribusi barang, hingga diplomasi antarnegara. Namun di balik modernitas dan efisiensi yang ditawarkan oleh moda transportasi udara, terdapat potensi kerugian yang bisa dialami oleh penumpang, salah satunya adalah keterlambatan (*delay*) penerbangan. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan *legal protection* yang memadai bagi konsumen jasa penerbangan, baik dalam aspek keselamatan, kenyamanan, maupun kepastian hukum saat terjadi keterlambatan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan merupakan dasar hukum utama yang mengatur semua aspek penyelenggaraan penerbangan di Indonesia, termasuk hubungan hukum antara maskapai penerbangan yang kita sebut sebagai penyedia jasa dan penumpang sebagai pengguna jasa tersebut. Dalam Undang-Undang ini, perlindungan hukum terhadap penumpang diatur secara spesifik, baik secara umum maupun dalam kondisi tertentu seperti keterlambatan, pembatalan, atau penolakan naik pesawat (*denied boarding*). Ketentuan ini mencerminkan prinsip *consumer protection* dalam kerangka hukum administrasi dan perdata.

Pasal 146 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009 secara eksplisit menyatakan bahwa “Setiap badan usaha angkutan udara wajib memberikan ganti kerugian kepada penumpang angkutan udara yang mengalami keterlambatan penerbangan”. Ketentuan ini menunjukkan adanya kewajiban hukum yang bersifat imperatif (*mandatory obligation*) bagi maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab terhadap keterlambatan yang terjadi. Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 141 ayat (2) huruf d yang menyebutkan bahwa bentuk tanggung jawab pengangkut mencakup keterlambatan dan ketidakterangnugutan penumpang karena kesalahan maskapai.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum yang dimaksud tidak hanya bersifat represif, dalam artian memberikan ganti rugi setelah kerugian terjadi, tetapi juga preventif, yaitu dengan memastikan bahwa maskapai bertindak profesional dan memenuhi standar pelayanan

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 141 dan Pasal 146.

minimal sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan ini dapat berupa kompensasi finansial, penggantian jadwal, fasilitas makanan dan minuman, akomodasi, hingga pengembalian dana sesuai dengan tingkat keterlambatan yang dialami oleh penumpang.<sup>14</sup>

Menurut Pohajow (2016), penerapan pasal-pasal tersebut pada praktiknya kerap diabaikan atau tidak dijalankan secara penuh oleh badan usaha angkutan udara. Ia menekankan pentingnya *good faith* atau iktikad baik dari pelaku usaha sebagai dasar etika bisnis, khususnya dalam sektor jasa transportasi udara yang sangat padat dan kompleks.<sup>15</sup> Ini mengindikasikan bahwa perlindungan hukum tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan norma tertulis, melainkan juga oleh pelaksanaannya secara konkret dalam hubungan antara maskapai penerbangan dan konsumen. Sebagai pihak yang dirugikan, penumpang kerap kali mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang cukup mengenai hak-haknya, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara penumpang dan pihak maskapai.

Undang-Undang ini bahkan sudah meletakkan tanggung jawab kepada negara melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk melakukan pengawasan dan tegaknya hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai. Pasal 287 UU Penerbangan menyebutkan bahwa pengawasan terhadap kepatuhan penyelenggara penerbangan dapat dilakukan melalui audit, inspeksi, dan evaluasi kinerja.<sup>16</sup> Ini menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi penumpang adalah bagian dari fungsi regulatif negara dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum di sektor penerbangan.

Perlindungan hukum terhadap penumpang juga harus dikaitkan dengan prinsip keadilan dalam hukum perdata, di mana setiap Tindakan dan kegiatan yang menyebabkan kerugian bagi orang atau pihak lain harus dipertanggungjawabkan oleh pelaku sesuai dengan asas *alterum non laedere* (*jangan merugikan orang lain*). Hal ini tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menetapkan bahwa setiap perbuatan yang melawan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, mewajibkan

---

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

<sup>15</sup> Pohajow, R. "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." *LEX PRIVATUM* 4, no. 6 (2016): 3–12.

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 287.

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut.<sup>17</sup> Dengan demikian, keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan operasional maskapai dapat dikategorikan atau dianggap sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang dapat dituntut secara perdata.

Perlu juga dicermati bahwa perlindungan hukum yang sudah diatur dalam UU No. 1 Tahun 2009 tidak berlaku secara absolut dalam semua kondisi keterlambatan. Ada pengecualian tertentu yang disebutkan dalam pasal penjelasan, yaitu jika keterlambatan disebabkan oleh *force majeure* seperti cuaca buruk, bencana alam, atau gangguan teknis yang tidak dapat diprediksi dan di luar kendali maskapai.<sup>18</sup> Namun demikian, tanggung jawab moral dan profesional maskapai tetap dituntut, seperti memberikan informasi yang transparan dan memastikan kenyamanan penumpang selama masa keterlambatan.

Selain kompensasi ada salah satu bentuk perlindungan hukum yang bisa diberikan kepada penumpang adalah dengan memberikan akses terhadap mekanisme pengaduan serta proses penyelesaian sengketa. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 mengakomodasi penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi seperti mediasi, arbitrase, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 240 dan dihubungkan dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Keberadaan mekanisme ini memberikan kesempatan bagi penumpang untuk menyelesaikan sengketa secara lebih praktis dan hemat biaya, tanpa harus melalui prosedur pengadilan yang panjang dan mahal.<sup>19</sup>

Penting untuk dicatat bahwa perlindungan hukum dalam UU Penerbangan tidak berdiri sendiri, tetapi juga beririsan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam perspektif UUPK, penumpang pesawat termasuk dalam kategori konsumen yang wajib mendapatkan informasi yang benar, hak atas kenyamanan, dan hak untuk mengemukakan pendapat dan keluhan.<sup>20</sup> Peraturan dalam sektor transportasi udara harus selaras dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

---

<sup>17</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Penjelasan Pasal 146.

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 240; Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 19

Dewi (2021) menyebut bahwa salah satu aspek paling mendasar dari perlindungan hukum bagi penumpang adalah terpenuhinya hak untuk memperoleh informasi. Banyak kasus keterlambatan terjadi tanpa pemberitahuan yang memadai, sehingga membuat penumpang menempati posisi yang sangat merugikan. Pemerintah perlu membuat standar komunikasi publik yang wajib diikuti oleh semua maskapai.<sup>21</sup>

Perlindungan hukum yang kuat membutuhkan tiga pilar utama yaitu regulasi yang tegas, implementasi yang konsisten, dan kesadaran hukum masyarakat. Ketiganya harus berjalan beriringan. Maskapai perlu diberi sanksi yang tegas jika melanggar, seperti denda administratif, penurunan izin operasi, atau larangan terbang untuk rute tertentu. Negara harus hadir sebagai regulator yang adil dan responsif, serta masyarakat harus diberdayakan untuk memahami dan menuntut hak-haknya. Dalam hal ini UU No. 1 Tahun 2009 telah memberikan kerangka normatif yang cukup kuat, tetapi harus didukung dengan *law enforcement* yang tegas dan penguatan institusi penyelesaian sengketa.

### **Pengaturan Hukum Mengenai Hak Dan Kewajiban Penumpang Dalam Hal Keterlambatan Penerbangan Menurut Sistem Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia.**

Pengaturan berkenaan dengan hak dan kewajiban penumpang dalam hal keterlambatan penerbangan di Indonesia berada dalam kerangka hukum positif yang bersifat saling mendukung dan memperkuat keberadaan masing-masing. Landasan utamanya adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang secara eksplisit memberikan perlindungan hukum kepada penumpang atas ketidaknyamanan dan kerugian akibat keterlambatan penerbangan. Pasal 146 ayat (2) dari undang-undang tersebut menyatakan bahwa penumpang berhak memperoleh informasi yang akurat mengenai jadwal penerbangan dan berhak atas kompensasi apabila terjadi gangguan terhadap layanan penerbangan. Sedangkan Pasal 147 mewajibkan setiap perusahaan angkutan udara niaga wajib memberikan kompensasi kepada penumpang apabila terjadi penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan, atau kondisi kelebihan muatan penumpang (*overbooking*). Hal ini menegaskan bahwa maskapai penerbangan

---

<sup>21</sup> Dewi, NMT. "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan." *Kertha Wicaksana* 15, no. 2 (2021): hlm. 89.

# **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009**

bertanggung jawab secara hukum atas setiap bentuk keterlambatan yang merugikan konsumen mereka.<sup>22</sup>

Peraturan pelaksana dari ketentuan tersebut dituangkan lebih teknis diatur Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015, yang secara rinci mengatur kategori keterlambatan dan kompensasi yang menjadi kewajiban maskapai untuk diberikan kepada penumpang. Peraturan ini membagi keterlambatan ke dalam enam kategori berdasarkan durasi keterlambatan, mulai dari 30 menit hingga lebih dari 6 jam. Kompensasi yang diberikan juga berjenjang, mulai dari makanan ringan, makanan berat, hingga pengalihan penerbangan atau pengembalian penuh biaya tiket. Dalam Pasal 9 PM 89 Tahun 2015, ditegaskan bahwa keterlambatan lebih dari 6 jam atau pembatalan sepihak dari maskapai mewajibkan pengembalian seluruh biaya tiket kepada penumpang atau pengalihan rute tanpa tambahan biaya. Ini menjadi bentuk konkret dari kewajiban maskapai dan hak penumpang yang dapat ditegakkan secara hukum jika tidak dipenuhi.<sup>23</sup>

Sebagai elemen dalam tatanan hukum nasional yang melindungi konsumen, ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga berlaku berkenaan atas hal keterlambatan penerbangan. Pasal 4 undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas rasa nyaman, aman, dan selamat dalam menggunakan barang dan/atau jasa, termasuk dalam hal ini adalah layanan penerbangan. Pasal 19 menyatakan bahwa pelaku usaha yang lalai dalam menjalankan kewajibannya dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, wajib memberikan ganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, maupun kompensasi lain yang disesuaikan dengan kesepakatan sebelumnya. Hak penumpang dalam penerbangan yang tertunda dapat digugat secara perdata berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.<sup>24</sup>

Pengaturan hukum tersebut telah menjadi dasar sejumlah kajian akademik yang mengulas implementasi dan efektivitasnya dalam menjamin kepastian hukum bagi penumpang. Misalnya, Ilham (2023) menyatakan bahwa hak-hak hukum penumpang belum sepenuhnya dipenuhi oleh maskapai, khususnya dalam situasi pembatalan sepihak atau keterlambatan ekstrem. Dalam beberapa kasus, penumpang tidak mendapatkan

---

<sup>22</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1

<sup>23</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

<sup>24</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

informasi yang jelas atau kompensasi yang seharusnya wajib diberikan sesuai ketentuan hukum.<sup>25</sup> Pandangan serupa juga disampaikan oleh Rahayu, Akhir, & Umbara (2023), yang menekankan bahwa masih banyak maskapai yang hanya memberikan kompensasi secara normatif tanpa sosialisasi yang memadai terhadap penumpang tentang hak-hak mereka.<sup>26</sup>

Perlindungan hukum terhadap penumpang memiliki dua sisi utama jika dilihat dari sudut pandang yuridis normatif, yaitu sisi substantif yang menyangkut hak-hak penumpang atas informasi, layanan, dan kompensasi; serta sisi prosedural yang terkait dengan langkah penyelesaian sengketa melalui proses hukum formal maupun pendekatan di luar pengadilan. Di Indonesia, pengaduan terhadap pelanggaran hak penumpang dapat disampaikan ke Kementerian Perhubungan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau bisa dengan gugatan perdata di pengadilan. Namun, menurut penelitian oleh Herningtyas dan Putri (2020), efektivitas penyelesaian sengketa ini masih terbatas karena kurangnya kesadaran hukum dari masyarakat serta minimnya pendampingan hukum terhadap korban keterlambatan penerbangan.<sup>27</sup>

Selain dari aspek hukum formal ada beberapa studi menyoroti pentingnya harmonisasi antara norma-norma dalam UU Penerbangan dan PM 89 Tahun 2015 agar tidak terjadi tumpang tindih atau ketidakjelasan dalam implementasinya. Suparyana dan Dewi (2024) bahkan membandingkan praktik perlindungan hukum penumpang di Indonesia dengan praktik serupa di Uni Eropa. Mereka menyimpulkan bahwa Indonesia masih memiliki celah hukum dalam penegakan hak penumpang karena belum adanya mekanisme ganti rugi otomatis sebagaimana diatur dalam EU Regulation 261/2004.<sup>28</sup>

Terlepas dari kelemahan tersebut, pengaturan hukum Indonesia telah memberikan kerangka normatif yang cukup kuat dalam menjamin hak-hak penumpang atas keterlambatan penerbangan. Namun demikian, penegakan hukum yang konsisten dan adanya pengawasan yang ketat dari otoritas penerbangan menjadi faktor krusial agar hak-hak tersebut benar-benar dapat dirasakan oleh penumpang. Kajian oleh Widijowati

---

<sup>25</sup> Ilham, M. (2023). "Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Yang Mengalami Pembatalan Penerbangan". *Jurnal Notarius*, 6(1), hlm. 94–97.

<sup>26</sup> Rahayu, D., Akhir, D.D., & Umbara, T.O. (2023). *Perlindungan Konsumen Bagi Penundaan (Delay) Dalam Penerbangan*. Semantic Scholar. *Jurnal Ilmu Hukum*, 11(2), 45–57.

<sup>27</sup> Herningtyas, T., & Putri, M.D. (2020). *Perlindungan Hukum Penumpang yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan*. *Jurnal Petita : Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Syariah*, 5(2), 210–225. hlm. 214–218.

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

(2023) menekankan perlunya reformasi kelembagaan dalam pengawasan layanan penerbangan serta pemberian sanksi administratif yang tegas terhadap maskapai yang tidak patuh.

## **Sinergi antara Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan PM 89 Tahun 2015 dalam Menjamin Hak Penumpang atas Keterlambatan Penerbangan.**

Ketentuan perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara di Indonesia didasarkan pada dua kerangka normatif utama, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Keduanya membentuk satu sistem perlindungan yang saling mengisi (*complementary legal instruments*) dalam mewujudkan prinsip *legal certainty* dan *consumer justice* bagi penumpang sebagai pihak yang rentan dalam industri penerbangan komersial.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 bertindak sebagai perangkat hukum utama yang memuat ketentuan mendasar mengenai hak dan kewajiban penumpang, tanggung jawab maskapai, serta fungsi regulasi dan pengawasan negara melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Pasal 146 ayat (1) dari Undang-Undang ini menetapkan bahwa setiap penumpang berhak atas pelayanan yang aman, selamat, nyaman, dan tepat waktu dari penyelenggara angkutan udara.<sup>29</sup> Ini menjadi dasar normatif bahwa ketepatan waktu merupakan hak fundamental penumpang yang wajib dijamin penyelenggara penerbangan.

PM 89 Tahun 2015 hadir sebagai instrumen teknis administratif untuk mengoperasionalisasi hak-hak yang telah dijamin secara umum oleh UU Penerbangan. Di dalam peraturan ini diatur secara eksplisit jenis keterlambatan (*delay*) dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh maskapai sesuai dengan kategori waktu keterlambatan, mulai dari keterlambatan dua jam hingga lebih dari empat jam atau pembatalan (*cancellation*).<sup>30</sup> Artinya, PM 89 memberikan kerangka kompensasi konkret bagi pelanggaran terhadap ketepatan waktu.

---

<sup>29</sup> Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 146 ayat (1).

<sup>30</sup> Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Pasal 3-8.

Sinergi antara keduanya dapat dianalisis dari segi struktur dan substansi. Dari segi struktur, UU Penerbangan sebagai *parent act* memberikan legitimasi bagi PM 89 sebagai bentuk *delegated legislation*, yang keberadaannya diperintahkan secara implisit melalui Pasal 237 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009, yang menyebutkan bahwa ketentuan pelaksanaan lebih lanjut akan diatur melalui peraturan menteri.<sup>31</sup> Hal ini menunjukkan adanya hubungan hierarkis namun saling melengkapi.

Dari sisi substansi UU Penerbangan tidak mengatur secara rinci mekanisme kompensasi yang harus diberikan maskapai, namun menyerahkan pada regulasi teknis. Di sinilah PM 89 Tahun 2015 mengambil peran dengan mengatur jenis kompensasi seperti makanan ringan, minuman, ganti biaya, akomodasi hotel, hingga pengembalian uang tiket secara penuh (*full refund*).<sup>32</sup> Hal ini sejalan dengan temuan Weros Tohara yang menyatakan bahwa “*perlindungan konsumen harus berbentuk konkret dan terukur, serta diwujudkan melalui pelaksanaan langsung oleh penyelenggara transportasi publik berdasarkan pengawasan pemerintah.*”<sup>33</sup>

Dinamika sinergi ini juga mencerminkan pendekatan *responsive regulation*, di mana peraturan teknis seperti PM 89 harus dapat mengikuti dinamika keluhan konsumen dan menjawab kebutuhan atas perlindungan hukum yang efisien dan cepat. Dalam hal ini, PM 89 Tahun 2015 memberikan parameter waktu yang jelas untuk menghindari ketidakpastian dalam penerapan hak-hak penumpang.

Implementasi kedua regulasi ini belum sepenuhnya maksimal. Penelitian oleh Koke (2025) yang menganalisis tanggung jawab pihak Lion Air di Bandara Udara Weda Bay menemukan bahwa pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 masih menghadapi kendala, terutama dalam hal keterbukaan informasi kepada penumpang mengenai keterlambatan, serta kurangnya fasilitas kompensasi yang sesuai ketentuan.<sup>34</sup> Penelitian tersebut juga menyoroti lemahnya pengawasan dari otoritas bandara dan tidak konsistennya pelaksanaan sanksi administratif terhadap maskapai yang terbukti melanggar.<sup>1</sup> Situasi ini menandakan bahwa terdapat celah antara peraturan

---

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 237 ayat (1).

<sup>32</sup> Ibid., PM 89 Tahun 2015, Pasal 5-6.

<sup>33</sup> Tohara, Weros. *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api di DAOP 4 Semarang*. Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal, 2019, 78.

<sup>34</sup> Koke, DLS. “Implementasi Tanggung Jawab Maskapai Lion Air terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan menurut PM 89 Tahun 2015 di Bandar Udara Weda Bay.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* 5, no. 1 (2025): 22.

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009

hukum yang telah ditetapkan dan pelaksanaannya secara nyata di tingkat operasional, dan bahwa pengawasan terhadap PM 89 oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara belum dilakukan secara optimal.

Pendekatan perlindungan konsumen dalam sektor penerbangan ini masih belum setara dengan sistem di beberapa negara lain yang lebih *passenger-centric*. Misalnya, di Uni Eropa, regulasi EC No. 261/2004 telah menetapkan kompensasi tetap (*fixed compensation*) bagi keterlambatan dan pembatalan, tanpa harus melalui proses klaim yang kompleks. Sementara di Indonesia, meskipun sudah ada PM 89, proses aktualisasi hak penumpang masih banyak menghadapi hambatan birokratis dan keterbatasan pengetahuan hukum konsumen.

Perlu digarisbawahi bahwa sinergi antara UU No. 1 Tahun 2009 dan PM 89 Tahun 2015 tidak hanya harus terbaca di atas kertas, tetapi juga dalam tindakan nyata dari negara dan operator penerbangan. Hal ini menuntut adanya *law in action*, bukan hanya *law in books*. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan, pendidikan konsumen, serta sistem pengaduan dan mediasi yang efektif menjadi bagian penting dari perlindungan hukum ini.

Selain itu, sinergi antar regulasi juga harus dilihat dari bagaimana UU Penerbangan dan PM 89 bersinergi dengan hukum perdata nasional, khususnya Pasal 1365 KUH Perdata mengenai perbuatan melawan hukum. Apabila maskapai tidak menjalankan kewajibannya sesuai PM 89 dan hal ini menyebabkan kerugian kepada penumpang, maka pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawaban secara perdata melalui mekanisme gugatan ganti rugi.<sup>35</sup> Maka dari itu, sinergi antar regulasi sektoral dan hukum umum menjadi vital dalam membangun sistem perlindungan hukum yang utuh dan menyeluruh.

Penyelesaian sengketa juga difasilitasi melalui Pasal 240 UU No. 1 Tahun 2009 yang membuka ruang mediasi, arbitrase, dan BPSK. Ini sejalan dengan *alternative dispute resolution* dalam kerangka hukum perlindungan konsumen nasional.<sup>36</sup> Maka, sinergi ini tidak hanya bersifat vertikal antara undang-undang dan peraturan menteri, tetapi juga horizontal antara peraturan sektoral dan peraturan umum.

---

<sup>35</sup> Pasal 1365 KUH Perdata.

<sup>36</sup> Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 240.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan dan analisis atas isu hukum yang dikaji dalam jurnal ini, dapat disimpulkan bahwa secara normatif, perlindungan hukum bagi penumpang pesawat terbang yang mengalami *delay* penerbangan telah memiliki landasan hukum yang cukup kokoh, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Undang-Undang tersebut ada ketentuan bahwa pihak maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas keterlambatan yang terjadi, baik melalui pemberian kompensasi maupun dengan memberikan perlakuan yang layak kepada penumpang. Pasal-pasal penting seperti Pasal 141 dan Pasal 146 menegaskan bahwa pihak penyelenggara penerbangan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu, serta ganti rugi apabila hal tersebut tidak terpenuhi. Tanggung jawab ini merupakan manifestasi dari prinsip perlindungan konsumen dan asas keadilan dalam hukum perdata, yang memberlakukan tanggung jawab kepada pihak yang merugikan untuk melakukan penggantian atas kerugian yang timbul.

Sinergi antara Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 telah menciptakan kerangka regulasi yang saling melengkapi. Undang-Undang memberikan kerangka dasar dan legitimasi, sementara PM 89 Tahun 2015 mengatur secara lebih teknis dan operasional mengenai jenis keterlambatan dan bentuk kompensasi yang wajib diberikan maskapai. Peraturan ini juga memperjelas mekanisme tanggung jawab maskapai sesuai dengan kategori keterlambatan yang terjadi. Namun, di sisi implementasi, ditemukan bahwa penerapan kedua regulasi tersebut masih belum berjalan secara maksimal. Masih terdapat banyak keluhan dari penumpang terkait kurangnya informasi keterlambatan, tidak tersedianya kompensasi sesuai ketentuan, serta lemahnya pengawasan dari otoritas penerbangan.

Sistem hukum di Indonesia telah menetapkan hak dan kewajiban penumpang serta hal pertanggungjawaban maskapai secara komprehensif melalui pengaturan di tingkat undang-undang hingga peraturan menteri. Meski demikian, dalam praktiknya, penegakan hukum terhadap keterlambatan penerbangan masih perlu ditingkatkan melalui edukasi publik, pengawasan ketat, serta penyempurnaan sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan mudah diakses oleh penumpang.

# **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009**

Perlindungan hukum penumpang atas *delay* penerbangan belum sepenuhnya efektif dalam pelaksanaannya. Untuk mewujudkan perlindungan hukum yang utuh dan berpihak kepada konsumen, diperlukan penguatan pada aspek penegakan hukum, pengawasan terhadap maskapai, serta peningkatan kesadaran hukum bagi masyarakat. Negara, melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan instansi terkait, harus lebih tegas dalam menindak pelanggaran, sementara maskapai penerbangan harus menjalankan kewajibannya secara profesional dan transparan. Harmonisasi antara norma hukum dan pelaksanaannya di lapangan menjadi kunci utama untuk menjamin hak-hak penumpang secara menyeluruh dan berkeadilan.

## **Saran**

Berdasarkan hasil kajian dan kesimpulan dalam penelitian ini, penulis menyarankan agar pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara lebih tegas dan konsisten dalam melakukan pengawasan serta penegakan hukum terhadap maskapai penerbangan yang tidak memenuhi kewajiban kompensasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015. Perlu adanya penguatan sistem pengawasan, seperti pengembangan sistem pelaporan digital terintegrasi dan pemberian sanksi administratif secara tegas agar dapat memberikan efek jera bagi maskapai yang melanggar.

Selain itu, maskapai penerbangan diharapkan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang, serta menjalankan kewajiban kompensasi secara profesional dan sesuai ketentuan hukum. Kewajiban ini harus dilaksanakan tanpa menunggu adanya protes dari penumpang agar prinsip keadilan dan perlindungan konsumen dapat diwujudkan.

Bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi udara, perlu ditingkatkan kesadaran hukum agar mereka memahami hak-haknya dan tidak ragu untuk menuntut kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan edukasi hukum secara berkelanjutan melalui berbagai media, serta penyediaan layanan pengaduan dan pendampingan hukum yang mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi penumpang dapat terwujud secara optimal dan berkeadilan.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001.

### Jurnal

Dewi, N. M. T. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan*. *Kertha Wicaksana*, 15(2), 88–95.

Ilham, M. (2023). *Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Yang Mengalami Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak Oleh Maskapai*. *Jurnal Notarius*, 6(1), 89–104.

<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/download/17044/10215>

Koke, D. L. S. (2025). *Implementasi Tanggung Jawab Maskapai Lion Air Terhadap Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan Menurut PM 89 Tahun 2015 Di Bandar Udara Weda Bay*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 20–26.

Pohajow, R. (2016). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. *LEX PRIVATUM*, 4(6), 3–12.

Rahayu, D., Akhir, D. D., & Umbara, T. O. (2023). *Perlindungan Konsumen Bagi Penundaan (Delay) Dalam Penerbangan*. *Jurnal Ilmu Hukum*, 11(2), 45–57.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/d6ce/f138ffaa727b94abf188659fd131ad30ad9f.pdf>

Suparyana, I. G. O., & Dewi, C. I. D. L. (2024). *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara (Studi Komparasi Dengan Negara Uni Eropa)*. *Vyavahara Duta*, 12(1), 133–147.  
<http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/vd/article/view/3487>

Tohara, W. (2019). *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Di DAOP 4 Semarang*. Tegal: Fakultas Hukum Universitas Pancasakti.

Widijowati, D. (2023). *Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Akibat Delay Management Maskapai Niaga Berjadwal*. *Jurnal Hukum Legalitas*, 15(2),

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS  
KETERLAMBATAN PENERBANGAN DALAM PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009**

177–191.

[https://ejournal.jayabaya.ac.id/index.php/Hukum\\_Legalitas/article/view/269](https://ejournal.jayabaya.ac.id/index.php/Hukum_Legalitas/article/view/269)

Yuliana, T. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Penerbangan*. *Jurnal Disiplin*, 2(1), 71–75.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Republik Indonesia. (n.d.). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara.