



Analisis Yuridis Tanggung Jawab Maskapai Lion Air Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan (*Delay*) Berulang

Eka Nurhidayati¹, Hanung Widjangkoro²

Fakultas Hukum, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: eka.derva@gmail.com

Article received: 02 Mei 2026, Review process: 08 Mei 2026

Article Accepted: 22 Mei 2026, Article published: 01 Juni 2026

ABSTRACT

The high frequency of flight delays at Lion Air often causes consumers material and non-material losses. The purpose of this study is to analyze the legal framework of airline liability based on the integration of the Consumer Protection Law (UUPK) and aviation regulations, as well as to evaluate the obstacles to the implementation of compensation. The research method employed is a normative legal approach using legislative and conceptual frameworks. The findings indicate that, legally, the airline bears strict liability under Article 19 of the UUPK and is obligated to provide technical compensation in accordance with Ministerial Regulation No. 89 of 2015. However, the discussion revealed that implementation on the ground is still hindered by information asymmetry and complex claim procedures. In conclusion, consumer protection remains suboptimal due to airlines' lack of transparency and enforcement challenges in the dispute resolution process. It is recommended that the government strengthen administrative oversight and that airlines streamline claim procedures to ensure the certainty of passengers' rights.

Keywords: Consumer Protection, Flight Delays, Lion Air, Strict Liability, Compensation.

ABSTRAK

Tingginya frekuensi keterlambatan (*delay*) penerbangan pada maskapai Lion Air yang sering kali merugikan konsumen secara materiil maupun imateriil. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kerangka yuridis tanggung jawab maskapai berdasarkan integrasi UU Perlindungan Konsumen (UUPK) dan regulasi penerbangan, serta mengevaluasi hambatan implementasi ganti ruginya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara yuridis, maskapai memikul tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sesuai Pasal 19 UUPK dan wajib memberikan kompensasi teknis berdasarkan PM No. 89 Tahun 2015. Namun, dalam pembahasannya ditemukan bahwa implementasi di lapangan masih terhambat oleh asimetri informasi dan prosedur klaim yang rumit. Kesimpulannya, perlindungan konsumen belum optimal karena lemahnya transparansi maskapai dan kendala eksekusi pada jalur penyelesaian sengketa. Disarankan agar pemerintah meningkatkan pengawasan administratif dan maskapai menyederhanakan birokrasi klaim guna menjamin kepastian hak penumpang.

Kata Kunci: Keterlambatan Penerbangan, Kompensasi, Lion Air, Perlindungan Konsumen Tanggung Jawab Mutlak.

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan bagian vital dari sistem transportasi nasional Indonesia yang memiliki karakteristik unik, yakni mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal. Dalam era globalisasi, kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang efisien dan cepat semakin meningkat guna mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilisasi antarwilayah di negara kepulauan. Namun, efisiensi yang diharapkan sering kali terhambat oleh fenomena keterlambatan penerbangan (*flight delay*) yang menjadi persoalan klasik dalam industri penerbangan sipil Indonesia (Simon Gultom dkk, 2018).

Salah satu maskapai yang sering mendapat sorotan terkait frekuensi keterlambatan penerbangan adalah Lion Air. Berbagai kendala lapangan, mulai dari faktor teknis pesawat, operasional, hingga manajemen kru, sering menjadi alasan terjadinya delay yang berulang (Hutri & Desiana, 2023). Keterlambatan ini tidak hanya merugikan konsumen dari sisi materiil, seperti biaya tambahan yang timbul, tetapi juga kerugian imateriil berupa kehilangan waktu dan ketidakpastian rencana perjalanan.

Hubungan hukum antara penumpang dan maskapai, sering kali terjadi ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining power*). Konsumen cenderung berada pada posisi yang lemah karena keterbatasan akses informasi mengenai penyebab sebenarnya dari keterlambatan tersebut (Gitayana dkk, 2026). Padahal, berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Urgensi perlindungan hukum semakin mengemuka dengan adanya disparitas antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan. Meskipun Indonesia telah memiliki instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang mengatur mekanisme delay management secara spesifik, implementasi pemenuhan hak konsumen masih menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai tanggung jawab hukum maskapai, khususnya Lion Air, dalam menangani kerugian konsumen akibat keterlambatan yang terjadi secara berulang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut, Bagaimana kerangka yuridis tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan (*delay*) berdasarkan integrasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi penerbangan di Indonesia? dan bagaimana analisis implementasi ganti rugi oleh maskapai Lion Air terhadap keterlambatan berulang serta kendala yang dihadapi konsumen dalam menuntut haknya?.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual

(*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Penelitian hukum normatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis norma hukum, asas hukum, serta sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, baik yang bersifat umum maupun khusus. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami doktrin, teori, dan prinsip-prinsip hukum yang berkembang dalam literatur akademik. Adapun pendekatan kasus dilakukan melalui analisis putusan pengadilan atau praktik penerapan hukum yang relevan dengan isu penelitian. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier (Agus Satory dkk, 2024). Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan pelaksana, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan objek penelitian. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel akademik, dan pendapat para ahli hukum yang relevan dengan tema penelitian. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber penunjang lainnya yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara menginventarisasi, mengidentifikasi, dan mengkaji berbagai sumber hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan metode preskriptif-analitis (Agus Wibowo, 2025). Analisis dilakukan dengan menafsirkan norma hukum, menghubungkan antara satu ketentuan dengan ketentuan lainnya, serta menilai kesesuaian penerapan norma hukum dengan teori dan asas hukum yang berlaku. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan argumentasi hukum dan memberikan solusi atas isu hukum yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Maskapai dalam Keterlambatan Penerbangan

1. Kedudukan Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perjanjian Pengangkutan Udara

Hubungan hukum antara penumpang pesawat udara dengan maskapai penerbangan pada dasarnya bersumber dari sebuah kontrak atau perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan udara adalah kesepakatan di mana pengangkut (maskapai) mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, dan penumpang mengikat diri untuk membayar ongkos angkutan atau tarif yang telah ditentukan (Amalia dkk, 2026). Dalam perspektif hukum perdata, perjanjian ini bersifat timbal balik, konsensual, dan obligatoir.

Instrumen utama yang menjadi bukti adanya perjanjian pengangkutan udara adalah tiket pesawat. Berdasarkan Pasal 140 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, tiket merupakan bukti telah terjadinya kontrak pengangkutan udara antara penyedia jasa angkutan dan penumpang, serta sebagai

bukti pembayaran atas jasa yang akan diterima. Namun, secara yuridis, tiket pesawat tidak sekadar berfungsi sebagai bukti bayar, melainkan merupakan bentuk "perjanjian baku" (*standard contract*). Dalam perjanjian baku ini, syarat-syarat dan ketentuan pengangkutan seperti kebijakan pembatalan, refund, dan keterlambatan telah ditetapkan secara sepihak oleh maskapai, sementara penumpang hanya memiliki pilihan untuk menerima seluruh ketentuan tersebut (*take it or leave it*) tanpa ruang untuk negosiasi Azra dkk, 2025).

Sifat perjanjian baku inilah yang sering kali memicu ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining power*) antara konsumen dan pelaku usaha. Maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha memiliki kekuatan ekonomi dan informasi yang lebih dominan dibandingkan penumpang. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir untuk mengintervensi hubungan kontrak tersebut guna memberikan perlindungan terhadap hak-hak dasar konsumen. Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam konteks pengangkutan udara, perlindungan hak konsumen dipertegas melalui kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni kewajiban untuk bertindak dengan iktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Jika terjadi keterlambatan penerbangan, kedudukan hukum penumpang sebagai konsumen memberikan mereka legitimasi untuk menuntut tanggung jawab maskapai. Hal ini dikarenakan maskapai telah gagal memenuhi prestasi (*wanprestasi*) terhadap waktu keberangkatan yang telah disepakati dalam tiket (Izaaz dkk, 2025).

UUPK melalui Pasal 18 melarang pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang bertujuan untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kesalahan yang dilakukannya. Artinya, maskapai Lion Air tidak dapat secara sepihak mencantumkan aturan dalam tiket yang menghapuskan kewajiban mereka untuk mengganti rugi akibat keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor internal maskapai. Dengan demikian, kedudukan hukum konsumen dilindungi secara berlapis: baik secara kontraktual melalui tiket yang tunduk pada Undang-Undang Penerbangan, maupun secara substantif melalui UUPK yang menjamin hak atas ganti rugi dan perlakuan yang adil.

2. Kedudukan Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perjanjian Pengangkutan Udara

Sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terdapat hubungan yang saling melengkapi antara regulasi yang bersifat umum (*lex generalis*) dan regulasi yang bersifat teknis-sektoral (*lex specialis*). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memegang peranan sebagai payung hukum utama yang menetapkan prinsip-prinsip dasar perlindungan hak konsumen di seluruh sektor industri, termasuk industri penerbangan. Pasal 19 UUPK secara tegas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan,

pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun, UUPK tidak mengatur secara rinci mengenai parameter teknis keterlambatan atau nominal spesifik ganti rugi untuk sektor transportasi udara (Risma dkk, 2025).

Kekosongan teknis tersebut kemudian dijembatani oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Harmonisasi antara kedua aturan ini terlihat dari cara Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengonversi prinsip "hak atas ganti rugi" dalam UUPK menjadi standar pelayanan minimum yang wajib dipatuhi oleh maskapai. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengklasifikasikan keterlambatan ke dalam enam kategori berdasarkan durasi waktu, yang masing-masing memiliki bentuk kompensasi berbeda (Amalia dkk, 2026). Misalnya, keterlambatan kategori 2 (61-120 menit) mewajibkan maskapai memberikan minuman dan makanan ringan, sedangkan kategori 5 (lebih dari 240 menit) mewajibkan ganti rugi berupa uang tunai sebesar Rp300.000,00 (Permenhub, 2025).

Hubungan ini menunjukkan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 berfungsi sebagai instrumen untuk memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Bagi konsumen, peraturan ini menjadi dasar untuk menuntut haknya secara instan tanpa perlu melalui proses pembuktian kerugian yang rumit di pengadilan. Bagi pelaku usaha seperti Lion Air, peraturan ini berfungsi sebagai batasan tanggung jawab baku dalam operasional harian. Secara yuridis, ketidakpatuhan maskapai terhadap standar teknis dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 secara otomatis merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen yang dijamin dalam Pasal 4 huruf h UUPK mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi yang layak (Izaaz dkk, 2019).

Selain itu, sinergi kedua regulasi ini juga memperkuat posisi konsumen melalui pengakuan terhadap hak atas informasi. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, maskapai wajib memberikan informasi yang jelas mengenai alasan keterlambatan dan kepastian keberangkatan. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dengan demikian, keberadaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tidak meniadakan UUPK, melainkan memperkuat keberlakuannya dengan memberikan "meteran" yang jelas bagi pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha di lapangan (Hutri & Desiana, 2023).

3. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) pada Industri Penerbangan

Hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab merupakan instrumen krusial untuk menentukan pihak mana yang harus menanggung kerugian. Secara konvensional, hukum perdata mengenal prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Namun, dalam industri penerbangan yang sangat teknis dan kompleks, beban pembuktian kesalahan pelaku usaha oleh konsumen dianggap tidak adil. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen (UUPK) menggeser paradigma tersebut ke arah prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability* (Ridwan, 2025).

Prinsip ini secara eksplisit ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Implementasi prinsip *strict liability* dalam kasus keterlambatan Lion Air memiliki beberapa signifikansi yuridis sebagai berikut:

- a) Peniadaan Beban Pembuktian Kesalahan: Konsumen tidak perlu membuktikan bahwa keterlambatan terjadi karena kelalaian mekanik atau kesalahan manajemen maskapai. Cukup dengan membuktikan adanya jadwal yang meleset (*fakta delay*) dan adanya kerugian yang timbul, maka kewajiban hukum maskapai untuk membayar kompensasi muncul demi hukum.
- b) Perlindungan Terhadap Asimetri Informasi: Terdapat kesenjangan informasi yang lebar antara penumpang dan maskapai. Penumpang tidak memiliki akses untuk memverifikasi apakah alasan "masalah teknis" atau "operasional" yang diklaim maskapai adalah benar. Dengan prinsip tanggung jawab mutlak, risiko atas ketidakpastian informasi ini dipindahkan dari pundak konsumen ke pundak maskapai (Panggabean dkk, 2025).
- c) Kepastian Pemulihan Hak (*Right to Redress*): Prinsip ini menjamin bahwa setiap kerugian yang diderita konsumen harus segera dipulihkan tanpa harus melalui proses pembuktian yang berbelit-belit. Hal ini selaras dengan asas perlindungan konsumen yang menginginkan prosedur penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya ringan (Amalia dkk, 2025).

Meskipun Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan memberikan ruang bagi maskapai untuk membebaskan diri jika dapat membuktikan keterlambatan disebabkan oleh faktor cuaca atau teknis operasional yang "tidak dapat dihindari", perspektif UUPK tetap memandang maskapai sebagai pihak yang paling bertanggung jawab secara profesional. Dalam hal ini, maskapai Lion Air dianggap sebagai pihak yang mengambil keuntungan dari usaha tersebut, sehingga mereka pula yang harus menanggung segala risiko kerugian yang timbul dalam menjalankan usahanya (*asas ubi emolumentum ibi onus*) (Kartika, 2021).

Secara teoritis, penerapan *strict liability* di industri penerbangan bertujuan untuk memaksa pelaku usaha meningkatkan standar kehati-hatian (*duty of care*) dan profesionalisme. Apabila maskapai mengetahui bahwa mereka akan selalu bertanggung jawab secara mutlak atas setiap menit keterlambatan, maka mereka akan terdorong untuk memperbaiki sistem manajemen jadwal dan pemeliharaan armada secara lebih serius guna menghindari beban ganti rugi yang besar (Wana & Zenita, 2023). Dengan demikian, Pasal 19 UUPK bukan sekadar alat untuk meminta uang kompensasi, melainkan instrumen hukum untuk menjaga keseimbangan posisi tawar antara konsumen yang lemah dengan maskapai yang dominan secara ekonomi dan informasi.

Implementasi Pemenuhan Hak Kompensasi oleh Lion Air pada Kasus Delay Berulang

1. Implementasi Pemenuhan Hak Kompensasi oleh Lion Air pada Kasus Delay Berulang

Pemenuhan hak kompensasi oleh maskapai Lion Air merupakan variabel kunci untuk mengukur efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 di lapangan. Dalam praktiknya, Lion Air sebagai maskapai dengan frekuensi penerbangan tertinggi di Indonesia sering kali menghadapi tantangan operasional yang berujung pada keterlambatan (*delay*) masif. Analisis terhadap implementasi ganti rugi ini dapat ditinjau dari kesesuaian paket kompensasi yang diberikan kepada penumpang saat terjadi keterlambatan berulang.

Berdasarkan fakta lapangan, pemberian kompensasi oleh Lion Air sering kali menunjukkan adanya diskrepansi antara regulasi dan realitas. Secara normatif, Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 telah menetapkan paket kompensasi wajib berdasarkan durasi keterlambatan, mulai dari minuman ringan hingga ganti rugi uang tunai sebesar Rp300.000,00 untuk keterlambatan di atas 240 menit (Damara & Hery, 2015). Namun, dalam beberapa kasus keterlambatan masif, pemenuhan hak ini sering kali terlambat diberikan atau bahkan tidak merata kepada seluruh penumpang. Penumpang sering kali harus bersikap asertif atau melakukan protes terlebih dahulu sebelum petugas darat (*ground handling*) membagikan paket kompensasi tersebut.

Secara spesifik, implementasi pemberian kompensasi dapat dirinci sebagai berikut:

- a) Kompensasi Minuman dan Makanan (Kategori 1-3): Untuk keterlambatan durasi pendek (30-120 menit), Lion Air umumnya telah mengupayakan pemberian minuman dan makanan ringan. Namun, kendala sering muncul pada aspek distribusi di mana jumlah paket yang tersedia di gerbang keberangkatan (*boarding gate*) tidak mencukupi rasio penumpang, terutama saat terjadi delay berantai yang melibatkan beberapa penerbangan sekaligus (Hutri & Desiana, 2023).
- b) Kompensasi Uang Tunai (Kategori 5): Pemberian ganti rugi uang tunai sebesar Rp300.000,00 atas keterlambatan lebih dari 4 jam merupakan titik yang paling krusial. Dalam praktiknya, maskapai sering kali menawarkan opsi lain seperti pengalihan penerbangan (*re-route*) atau pengembalian dana tiket (*refund*) secara penuh sebagai pengganti uang kompensasi tersebut. Meskipun hal ini diperbolehkan, penumpang sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas bahwa mereka tetap berhak atas uang tunai Rp300.000,00 di luar opsi pengembalian dana tiket jika mereka memilih untuk tetap menunggu keberangkatan (Izaaz dkk, 2025).
- c) Kompensasi Akomodasi (Kategori 6): Untuk keterlambatan yang mengharuskan penumpang menginap, implementasi oleh Lion Air sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas di sekitar bandara. Fakta menunjukkan bahwa proses mobilisasi penumpang ke hotel sering kali

memakan waktu lama, sehingga mengurangi hak kenyamanan konsumen yang dijamin dalam Pasal 4 UUPK.

Analisis terhadap penanganan delay di lokasi seperti Bandar Udara Internasional Yogyakarta menunjukkan bahwa petugas Lion Air telah berusaha mengikuti SOP, namun keterbatasan personil saat terjadi delay massal menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan informasi dan distribusi ganti rugi secara cepat (Hutri & Desiana, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara yuridis Lion Air memiliki tanggung jawab mutlak, secara operasional terdapat kegagalan manajemen krisis yang menyebabkan hak konsumen tidak terpenuhi secara optimal. Ketidaksiuaian implementasi ini bukan hanya merupakan pelanggaran terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, tetapi juga bentuk wanprestasi terhadap kontrak pengangkutan dan pelanggaran hak substantif konsumen dalam UUPK.

2. Asimetris Informasi dan Kendala Prosedural Konsumen dalam Klaim Ganti Rugi

Perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada ketersediaan regulasi yang ideal, tetapi juga pada kemudahan konsumen dalam mengakses hak-hak tersebut. Dalam operasional Lion Air, hambatan utama yang sering kali menggagalkan pemenuhan hak konsumen akibat keterlambatan adalah fenomena asimetri informasi dan kerumitan prosedur klaim. Asimetri informasi terjadi ketika maskapai memiliki pengetahuan penuh mengenai penyebab sebenarnya dari keterlambatan, sementara penumpang hanya diberikan informasi yang bersifat umum, kabur, atau bahkan tidak akurat (Amalia dkk, 2026).

Ketidajujuran atau kurangnya transparansi informasi ini menjadi penghalang pertama bagi konsumen untuk menentukan apakah mereka berhak atas ganti rugi atau tidak. Berdasarkan fakta di lapangan, hambatan-hambatan tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

- a) Penyalahgunaan Alasan *Force Majeure*: Maskapai sering kali menggunakan alasan cuaca atau gangguan teknis operasional yang "tidak dapat dihindari" sebagai dalih untuk membebaskan diri dari kewajiban ganti rugi sesuai Pasal 146 UU Penerbangan. Namun, dalam banyak kasus, penumpang tidak mendapatkan penjelasan jujur apakah masalah tersebut benar-benar faktor alam atautkah kegagalan manajemen internal maskapai dalam rotasi pesawat (Izaaz dkk, 2025).
- b) Ketidakjelasan Informasi Estimasi Waktu: Penumpang sering kali dibiarkan menunggu tanpa kepastian waktu keberangkatan yang akurat. Informasi yang diberikan petugas cenderung bersifat bertahap (per 30 menit), yang secara psikologis melemahkan daya kritis penumpang untuk menuntut kompensasi kategori berat (di atas 4 jam), karena penumpang terus berharap pesawat akan segera berangkat (Hutri & Desiana, 2023).
- c) Minimnya Sosialisasi Hak Konsumen: Di terminal keberangkatan, jarang ditemukan media informasi yang secara mencolok menjelaskan hak-hak penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun

2015. Hal ini menyebabkan konsumen yang tidak memiliki latar belakang hukum atau informasi yang cukup cenderung pasif dan menerima perlakuan seadanya dari maskapai (Nayaka & Pudjoprastyono, 2026).

Selain masalah informasi, kendala prosedural atau birokrasi di bandara menjadi tembok tebal bagi konsumen yang ingin mengklaim ganti rugi, khususnya kompensasi berupa uang tunai sebesar Rp300.000,00. Prosedur klaim yang diterapkan sering kali tidak searah dengan prinsip penyelesaian sengketa yang sederhana dan cepat. Beberapa kendala prosedural yang teridentifikasi meliputi:

- a) Rumitnya Mekanisme Administrasi: Untuk mendapatkan uang tunai, penumpang sering kali diminta untuk mengisi formulir klaim di kantor maskapai yang letaknya jauh dari gerbang keberangkatan, atau diminta menunggu hingga proses verifikasi pusat selesai, yang mana memakan waktu lebih lama dari keterlambatannya itu sendiri (Amalia dkk, 2026).
- b) Ketiadaan Petugas Pengambil Keputusan: Petugas garis depan (*ground handling*) di bandara sering kali tidak memiliki kewenangan eksekutif untuk langsung mencairkan dana kompensasi atau memberikan voucher hotel. Hal ini menciptakan lingkaran birokrasi di mana penumpang "dilempar" dari satu petugas ke petugas lainnya, sehingga penumpang akhirnya menyerah karena kelelahan atau harus segera mengejar penerbangan (Hutri & Desiana, 2023).
- c) Hambatan Psikologis dan Tekanan Massa: Dalam kondisi keterlambatan masif, suasana di bandara cenderung kacau. Tekanan dari kerumunan massa dan keterbatasan personel maskapai membuat proses klaim secara personal menjadi sangat sulit dilakukan secara tertib.

Kondisi-kondisi di atas menunjukkan bahwa meskipun UUPK menjamin hak atas informasi yang benar dan jujur, pada praktiknya Lion Air masih memiliki kelemahan besar dalam transparansi. Asimetri informasi dan prosedur yang berbelit ini pada akhirnya merupakan bentuk pengabaian terhadap martabat konsumen, yang secara yuridis bertentangan dengan asas keadilan dan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen di Indonesia.

3. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK dan Jalur Litigasi

Pemenuhan hak kompensasi oleh maskapai Lion Air merupakan variabel kunci untuk mengukur efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 di lapangan. Apabila upaya klaim ganti rugi secara langsung di bandara menemui jalan buntu atau ditolak oleh maskapai Lion Air, konsumen memiliki hak konstitusional untuk menempuh jalur hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyediakan dua mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur di luar pengadilan (*non-litigasi*) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan jalur pengadilan (*litigasi*). Pemilihan jalur ini sangat menentukan efektivitas pemulihan hak konsumen mengingat karakteristik sengketa penerbangan yang sering kali memiliki

nilai kerugian materiil yang tidak terlalu besar namun berdampak luas secara imateriil (Niemah, 2021).

a) Jalur Non-Litigasi: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK dibentuk sebagai lembaga quasi-peradilan yang dirancang untuk memberikan akses keadilan yang cepat, mudah, dan murah bagi konsumen. Dalam kasus keterlambatan Lion Air, BPSK sering menjadi pilihan utama karena beberapa keunggulan prosedural:

- 1) Prosedur Sederhana dan Cepat: BPSK wajib memberikan putusan dalam waktu paling lambat 21 hari kerja sejak gugatan diterima. Hal ini sangat menguntungkan bagi penumpang pesawat yang membutuhkan kepastian hukum dalam waktu singkat (Meidyana & Indi, 2024).
- 2) Metode Penyelesaian Fleksibel: Konsumen dapat memilih metode mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam konteks delay penerbangan, mediasi sering digunakan untuk mencapai kesepakatan damai terkait nominal ganti rugi tambahan di luar standar Permenhub No. 89 Tahun 2015 (Trisna, 2021).
- 3) Biaya Ringan: Proses beracara di BPSK tidak dikenakan biaya perkara sebagaimana di pengadilan negeri, sehingga sebanding dengan nilai kerugian delay yang mungkin hanya berkisar ratusan ribu hingga beberapa juta rupiah (Damayanti dkk, 2025).

Namun, efektivitas BPSK sering kali terbentur pada kendala yuridis terkait finalitas putusannya. Meskipun UUPK menyatakan putusan BPSK bersifat final dan mengikat, dalam praktiknya pelaku usaha sering mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, yang pada akhirnya justru memperpanjang proses penyelesaian sengketa dan mengurangi esensi "kecepatan" yang ditawarkan BPSK.

b) Jalur Litigasi: Gugatan Perdata di Pengadilan Negeri

Jalur litigasi biasanya ditempuh jika konsumen menderita kerugian yang sangat besar (misalnya kehilangan kontrak bisnis miliaran rupiah akibat delay) atau jika upaya di BPSK gagal. Konsumen dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPPerdata) atau wanprestasi.

- 1) Kelebihan: Putusan pengadilan memiliki kekuatan eksekutorial yang lebih kuat dan pasti dibandingkan putusan BPSK. Melalui pengadilan, konsumen dapat menuntut ganti rugi imateriil yang lebih komprehensif.
- 2) Kekurangan: Proses di pengadilan memakan waktu yang sangat lama (bisa berbulan-bulan hingga tahunan jika ada banding/kasasi) dan membutuhkan biaya yang besar untuk jasa advokat serta biaya perkara. Hal ini sering membuat konsumen enggan (*reluctant*) untuk menggugat Lion Air ke pengadilan karena biaya yang dikeluarkan bisa jauh lebih besar dari nilai ganti rugi yang akan diterima.

Analisis terhadap kedua jalur tersebut menunjukkan bahwa untuk kasus keterlambatan penerbangan Lion Air yang bersifat massal dan berulang, penguatan peran BPSK jauh lebih mendesak untuk dioptimalkan. Namun, agar efektif, BPSK memerlukan penguatan dalam mekanisme eksekusi putusan agar maskapai tidak

dengan mudah mengabaikan kewajiban ganti ruginya. Tanpa kepastian eksekusi, baik jalur BPSK maupun litigasi hanya akan menjadi prosedur formalitas yang tidak memberikan keadilan substantif bagi penumpang sebagai konsumen yang dirugikan.

SIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, bahwa perlindungan hukum bagi penumpang Lion Air akibat keterlambatan penerbangan bersumber dari integrasi antara Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (UUPK) sebagai landasan perlindungan konsumen yang bersifat umum dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 sebagai standar teknis operasional. Kedudukan hukum penumpang adalah sebagai konsumen yang memiliki hak mutlak atas kompensasi, di mana maskapai memikul tanggung jawab mutlak (strict liability) berdasarkan Pasal 19 UUPK. Hal ini berarti maskapai wajib memberikan ganti rugi tanpa konsumen harus membuktikan unsur kesalahan maskapai secara rumit. Namun, dalam implementasinya pada maskapai Lion Air, masih ditemukan disparitas antara regulasi dan realitas di lapangan. Hambatan utama terletak pada asimetri informasi, di mana maskapai sering kali tidak transparan mengenai alasan keterlambatan, serta kerumitan prosedural dalam proses klaim ganti rugi tunai. Meskipun terdapat jalur penyelesaian sengketa melalui BPSK yang menawarkan prosedur cepat dan murah, efektivitasnya sering kali terhambat oleh masalah eksekusi putusan. Secara keseluruhan, sistem perlindungan konsumen sudah tersedia secara yuridis, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek pengawasan dan kemudahan akses klaim bagi penumpang agar keadilan substantif dapat tercapai.

Sebagai upaya untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan udara, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: (a) Bagi Maskapai Lion Air: Hendaknya meningkatkan transparansi informasi terkait alasan keterlambatan kepada penumpang secara jujur dan segera. Selain itu, Lion Air perlu menyederhanakan birokrasi klaim ganti rugi di bandara agar paket kompensasi, terutama uang tunai Rp300.000, dapat diterima penumpang tanpa prosedur yang berbelit-belit. (b) Bagi Pemerintah (Kementerian Perhubungan): Perlu dilakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap kepatuhan maskapai dalam menjalankan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015. Pemerintah sebaiknya memberikan sanksi administratif yang tegas bagi maskapai yang secara berulang gagal memenuhi hak kompensasi penumpang. (c) Bagi Konsumen (Penumpang): Diharapkan agar lebih proaktif dan memahami hak-haknya sebagai konsumen transportasi udara. Penumpang disarankan untuk tidak ragu melaporkan pelanggaran kompensasi kepada otoritas bandara atau menempuh jalur hukum melalui BPSK jika mediasi mandiri dengan maskapai tidak membuahkan hasil. (d) Bagi BPSK: Perlu adanya penguatan koordinasi dengan instansi terkait untuk memastikan bahwa putusan yang dihasilkan memiliki kekuatan eksekusi yang nyata, sehingga tidak hanya menjadi dokumen hukum tanpa implementasi bagi pelaku usaha yang membandel.

DAFTAR RUJUKAN

- Dewi, Ni Made Trisna. "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." *Kertha Wicaksana* 15, no. 2 (2021): 122–29.
- Amalia, Gitayana, Daniella Karina, Nila Yuliyanti, Siti Munawaroh Alkhairiah, Universitas Pamulang, Keterlambatan Penerbangan, and Tanggung Jawab. "Perlindungan Hak Konsumen Atas Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay) di Indonesia: Analisis Yuridis Di Indonesia." *Jurnal Transformasi Hukum Dan Keadilan Sosial* 10, no. 1 (2026): 80–87. <https://journal.fexaria.com/j/index.php/jthks>.
- Damayanthi, Ni Made Risma, Si Ngurah Ardhya, and I Gusti Ayu Apsari Hadi. "Perlindungan Konsumen Atas Ganti Kerugian Terkait Pembatalan Dan Kompensasi Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Maskapai Penerbangan." *Bhirawa Law Journal* 6, no. 2 (2025): 171–78.
- Gultom, Simon, Devi Marlita, and Aditya Wardana. "Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Penumpang." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 5, no. 2 (2018): 169–78.
- Hayatun, Wana, and Zenita Kurniasari. "On Time Performance Maskapai Penerbangan Komersil (Studi Kasus Pada Lion Air Rute Pontianak–Surabaya Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak)." *Ground Handling Dirgantara* 5, no. 02 (2023): 219–22.
- Hutri Lien Vanny, and Desiana Rachmawati. "Penanganan Keterlambatan (Delay) Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta." *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1, no. 5 (2023): 217–29. <https://doi.org/10.59841/intellektika.v1i5.450>.
- Izaaz, Muchamad, Farhan Ramadhan, Kadek Agus Sudiarawan, Universitas Udayana, Dauh Puri Klod, and Kota Denpasar. "Keterlambatan Penerbangan Dalam Perspektif Keterlambatan Penerbangan Dalam Perspektif U Nandang-U Nandang No. 1 Tahun 2009." *Jurnal Media Akademik* 3, no. 7 (2025): 1–20.
- Nayaka, Damara Pandya, and Hery Pudjoprastyono. "Implementasi PM 89 Tahun 2015 Dalam Penanganan Keterlambatan Penerbangan Lion Air Di Bandara Internasional Juanda." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 4 (2026): 8805–13.
- Nieamah, Kartika Fajar. "Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta Internasional Airport (YIA)." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 14, no. 2 (2021): 311–17.
- Panggabean, Azra, Martono Anggusti, and Ria Siregar. "Liability of Indonesian Airlines for Refunds Due to Flight Cancellations Under Consumer Protection Law." *Indonesian Journal of Law and Justice* 2, no. 3 (2025): 7. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i3.3666>.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 2 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

- Pratama, Ridwan Yoga. "Implementasi Asas Strict Liability Atas Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen: Studi Perbandingan Antara Indonesia & Amerika Serikat." *Lex Stricta: Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2025): 81-92.
- Meidyana Aulia Putri and Indi Nuroini, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Maskapai Akibat Pembatalan Keberangkatan Secara Sepihak Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 2024, 80-94.
- Satory, Agus, Yenny Febrianty, Widiyanti Rahayu Budi Astuti, and Aditya Fajri Kurnia Pradana. "Metode Penelitian Hukum." Penerbit Tahta Media, 2024.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.
- Wibowo, Agus. "Penelitian Dalam Ilmu Hukum." Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2025.
- Wulandari, Weni, Andrie Ghaivany Purba, and Rudolf Silaban. "Tanggung jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Barang Bagasi Penumpang." *Jurnal Retentum* 3, no. 2 (2022).