

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT ATAS
KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU
DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

**SARTIKA YULI
NPM: 14.840.0053**



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
M E D A N
2 0 1 9**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan Penulisan Karya Ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UMA

14/8/19

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT ATAS
KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU
DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

**SARTIKA YULI
NPM: 14.840.0053**

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area*

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
M E D A N
2 0 1 9**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang**

Nama : **SARTIKA YULI**

NPM : **14.840.0053**

Bidang : **Ilmu Hukum Keperdataan**

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


H. Mawardi, SH, MH


Rizki Sri Waluyo, SH, MH




Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

tanggal Lolos: 04 April 2019

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 4 April 2019



SARTIKA YULI
NPM: 14.840.0053

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KETERLAMBATAN
KEBERANGKATAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

Oleh:
SARTIKA YULI
NPM: 14.840.0053

Masalah keterlambatan angkutan penerbangan dengan berbagai alasan yang terjadi pada maskapai penerbangan, meskipun demikian masih terjadi peningkatan penumpang pesawat yang ingin melakukan perjalanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia, faktor-faktor apa saja penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dan bagaimana perlindungan hukum penumpang pesawat atas keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan yaitu buku-buku, majalah hukum, pendapat para sarjana, peraturan undang-undang dan juga bahan-bahan kuliah. Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu dengan melakukan kelapangan dalam hal ini penulis langsung melakukan studi pada Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dengan mengambil data terkait keterlambatan keberangkatan dan wawancara.

Hasil penelitian adalah pengaturan hukum yang mengatur tentang penumpang pesawat yang ada di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan meliputi: faktor *manajemen airline*, yaitu keterlambatan pilot, copilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan ketidaksiapan pesawat udara faktor teknis Operasional, adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi: bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran, faktor cuaca; dan faktor Lain-lain. Perlindungan terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan menggunakan pesawat terbang dengan memberikan kompensasi dan ganti rugi yaitu berupa minuman ringan, makanan ringan dan makanan berat serta uang ganti rugi, tergantung jenis keterlambatan menurut kategorinya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penumpang, Pesawat Terbang

ABSTRACT
LEGAL PROTECTION FOR PASSENGERS ON DELAYS IN FLIGHT
DEPARTURE AT KUALANAMU INTERNATIONAL AIRPORT
DELI SERDANG

By:
SARTIKA YULI
NPM: 14.840.0053

Problems with delays in air transport with a variety of reasons for airlines, though there is still an increase in aircraft passengers who want to travel. The problem in this study is how the legal arrangements for airlines for passenger aircraft in Indonesia, what factors cause delays in the departure of aircraft passengers at Kualanamu Deli Serdang International Airport and how the legal protection of aircraft passengers for delays in departures of airlines.

The research method used is library research, namely by conducting research on various reading sources, namely books, legal magazines, scholars' opinions, legislation and also lecture materials. Field research (Field Research) namely by doing spaciousness in this case the author immediately conducted a study at Kualanamu International Airport Deli Serdang by taking data related to delays in departures and interviews.

The results of the study are the legal arrangements governing aircraft passengers in Indonesia are Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law No. 1 of 2009 concerning Aviation, Regulation of the Minister of Transportation No. 89 of 2015 concerning Management of Delays in Scheduled Commercial Air Transport Companies in Indonesia and Transportation Minister's Regulation Number PM 92 of 2011 amendment to the Regulation of the Minister of Transportation No. 77 of 2011 concerning the Responsibility of Carriers to Air Transport. Factors that cause delays in departure for airlines include: airline management factors, namely the delay of pilots, co-pilots, and cabin crew, delays in catering services, delays in handling on land, waiting for passengers, both those who have just reported (check in), move flight (transfer) or advanced flight (connecting flight); and unpreparedness of aircraft Operational technical factors, are factors caused by airport conditions at the time of departure or arrival, including: airports for departure and destination aircraft operations cannot be used, the environment to the airport or the runway is disturbed by functions such as cracks, floods, or fire, weather factors; and other factors. Protection of aircraft passengers who experience delays in departure by airplane by providing compensation and compensation in the form of soft drinks, snacks and heavy meals and compensation payments, depending on the type of delay according to the category.

Keywords: Legal Protection, Passenger, Aircraft

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenanNya telah memberikan karuniaNya berupa kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan perlindungan hukum penumpang pesawat pada Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Secara khusus, penulis menghaturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua, Ayahanda Siwa Rajen dan Ibunda Kalima yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Semoga kasih-sayang mereka tetap menyertai penulis, Kepada Suami Tercinta Salwa Radjen, ST, MM dan anak-anak saya Visagen Arkhe Pillay dan Rainnes Wayse Arsharan Pillay yang memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi dan jenjang pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada

kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreini Atmei Lubis, SH,M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik,
4. Ibu Hj. Elvi Zahara Lubis, SH, M.Hum, selaku Ketua Sidang Meja Hijau Penulis.
5. Bapak H. Maswandi, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
6. Ibu Windy Sri Wahyuni, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
7. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum, selaku Ketua Bidang Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus sekretaris seminar outline Penulis.
8. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2014 Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

10. PT. Angkasa Pura II beserta jajarannya yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 4 April 2019
Penulis

SARTIKA YULI



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah..... 10

C. Tujuan Penelitian..... 11

D. Manfaat Penelitian..... 11

E. Hipotesis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 14

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum 14

B. Tinjauan Umum Tentang Penumpang Pesawat..... 17

C. Tinjauan Umum Tentang Maskapai Penerbangan 21

D. Tinjauan Umum Tentang Transportasi dan Pengangkutan
Udara 25

BAB III METODE PENELITIAN 29

A. Waktu dan Tempat Penelitian 29

B. Metodologi Penelitian..... 30

1. Jenis Penelitian 30

2. Sifat Penelitian..... 31

3. Teknik Pengumpulan Data 31

4. Analisis Data 32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian.....	33
1. Perjanjian Pengangkutan antara Penumpang Pesawat dengan Maskapai Penerbangan	33
2. Berbagai Profil Maskapai Penerbangan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang ...	36
3. Profil Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.....	41
B. Hasil Pembahasan.....	43
1. Pengaturan Hukum tentang Maskapai Penerbangan untuk Pesawat Penumpang di Indonesia	43
2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.....	52
3. Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat atas Keterlambatan Keberangkatan pada Maskapai Penerbangan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah Negara kepulauan yang sangat besar dan terdiri dari banyak pulau-pulau, baik itu pulau besar maupun pulau-pulau yang kecil. Untuk mencapai satu pulau ke pulau yang lain tentu membutuhkan alat transportasi atau pengangkutan.

Alat transportasi atau pengangkutan agar bisa mencapai pulau-pulau tersebut dapat menggunakan transportasi darat seperti kereta api, mobil, sepeda motor dan lain-lain, transportasi laut menggunakan kapal laut dan transportasi udara yang menggunakan pesawat udara. Bahkan untuk pulau seperti Kalimantan yang banyak memiliki sungai besar, masyarakat di pulau tersebut menggunakan sungai sebagai jalur transportasi dengan menggunakan perahu-perahu kecil. Maka dari itu peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.¹

Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat. Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak lepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udarayang juga mengalami perkembangan pesat. Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau

¹R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Jakarta. Rajawali Press, 2001, hlm:

4.

penumpang.² Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara.

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.

Salah satu jenis transportasi yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam pemenuhan kebutuhannya adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan alat transportasi yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luas karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu antara lain:³

1. Faktor kecepatan, hal ini karena pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki kecepatan;
2. Keuntungan kedua dari angkutan udara adalah bahwa jasanya dapat diberikan untuk daerah-daerah yang tidak ada permukaan jalannya seperti daerah-daerah pegunungan, berjurang-jurang;
3. Untuk angkutan yang jaraknya jauh maka lebih menguntungkan dengan angkutan udara;

² E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta, Liberty, 2009, hlm. 13

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

4. Adanya keteraturan jadwal dan frekuensi penerbangan.

Alat transportasi atau pengangkutan yang paling cepat saat ini untuk mencapai satu tujuan adalah dengan menggunakan transportasi udara atau pesawat udara. Namun transportasi udara juga memiliki kelemahan dibandingkan dengan transportasi lainnya dimana transportasi udara pasti membutuhkan biaya yang lebih besar karena harus membangun bandar udara beserta fasilitasnya agar sebuah pesawat udara bisa lepas landas (*take off*) dan mendarat (*landing*). Maka dari itu sebuah bandara harus memiliki lahan yang cukup luas dan butuh proses yang lama untuk membangun sebuah bandar udara karena banyak faktor yang harus diperhatikan agar tidak menimbulkan kerugian dari pihak manapun.⁴

Sejalan dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia terutama dalam peningkatan produksi barang dan jasa, maka dunia pengangkutan dengan menggunakan pesawat udara sangat meningkat, dengan banyaknya perusahaan penerbangan atau maskapai baik milik Pemerintah maupun perusahaan penerbangan milik swasta tentu sangat menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang) karena akan banyak pilihan. Apalagi perusahaan angkutan udara banyak yang menawarkan tiket dengan harga yang murah yang dapat dijangkau masyarakat luas.

Perusahaan-perusahaan penerbangan tersebut telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai penerbangan lainnya tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus yang diburu

⁴ *Ibid* hlm. 78

masyarakat secara antusias. Di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) dan perawatan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.⁵

Perusahaan angkutan udara atau biasa disebut *airlines* yang beroperasi di Indonesia cukup banyak dan saling bersaing untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat agar menggunakan jasa mereka (*airlines*) apabila akan pergi ke suatu tujuan yang menggunakan angkutan udara, untuk penerbangan Domestik atau penerbangan tujuan dalam negeri antara lain adalah, : Garuda Indonesia, Lion Air, Batik Air, Wings Air, *Citylink*, Air Asia, Sriwijaya, *Pelita Ari Service*, Star Air dan susi air,⁶ sementara untuk penerbangan Internasional atau penerbangan dengan tujuan luar negeri yang ada antara lain *Malaysia Airlines, Silk Air, Thai Airways, Royal Brunei, Quantas, Korean Air, Japan Air, China Airlines, Cathay Pacific, Philipne Air, Jet Star, KLM, Qatar airways, Emirates, Value Air, Firefly* dan Air Asia.⁷

Dalam pelayanan kepada penumpang pesawat udara tentu perusahaan penerbangan memberikan ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan penumpang mulai dari masalah harga tiket, jam keberangkatan pesawat, waktu *check in* dan barang-barang yang boleh ataupun tidak boleh dibawa penumpang kedalam pesawat udara. Ketentuan-ketentuan tersebut diatur didalam undang-undang yang

⁵ E. Saefullah Wiradipradja, *Op Cit.* hlm. 16

⁶ Penerbangan Domestik, Dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/ Penerbangan_ domestik_di_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_domestik_di_Indonesia), Diakses Sabtu 7 Maret 2018 Pukul: 10.00 Wib

⁷*Ibid*

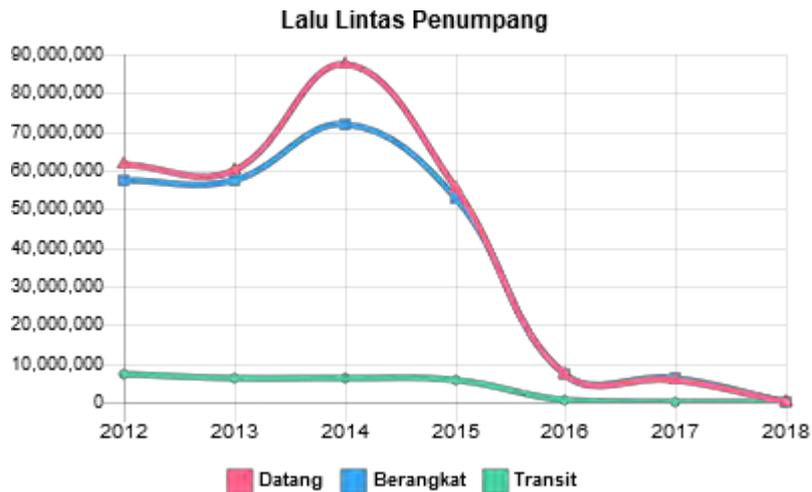
dikeluarkan oleh pemerintah, ini berguna agar semua bisa berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan oleh pemerintah sebagai pengawas, pihak penerbangan sebagai pengelola termasuk juga pihak penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.

Kekhawatiran akan muncul akibatnya sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang. Mulai dari pecah ban, tergelincir di landasan, tersesat karena kerusakan navigasi, hingga terjatuh. Banyaknya hal-hal lain yang membuat penumpang merasa dirugikan seperti keterlambatan jadwal penerbangan, kehilangan dan kerusakan barang yang diangkut dengan pesawat terbang dan sebagainya.⁸

Bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini menyebabkan persaingan usaha yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan usaha yang begitu ketat, mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satu strategi bisnis yang digunakan adalah kompetisi harga yang acap kali lebih murah dibandingkan harga tiket bus, kereta api maupun kapal laut. Namun disisi lain, kompetisi tarif murah yang ditawarkan perusahaan maskapai penerbangan sering kali tidak diimbangi dengan standar penerbangan yang layak.

Masalah keterlambatan angkutan penerbangan dengan berbagai alasan yang terjadi pada maskapai penerbangan, meskipun demikian masih terjadi peningkatan penumpang pesawat yang ingin melakukan perjalanan. Dapat dilihat dari grafik di bawah ini:

⁸ Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25, 2006), hlm. 13



Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengangkutan dalam hal ini adalah perusahaan maskapai penerbangan dan pihak konsumen selaku pengguna jasa pengangkutan dalam hal ini yang disebut sebagai penumpang. Pihak penyedia jasa dan pihak pengguna jasa tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yakni perjanjian pengangkutan. Pada hakekatnya perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian, dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁹

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyanggarkan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat tujuan-tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.¹⁰ Sebagaimana layaknya suatu perjanjian, maka didalam perjanjian pengangkutan antar pihak pengangkut dan pihak pengguna jasa

⁹ E. Sefullah *Op Cit* hlm. 15

¹⁰ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 69

terdapat hubungan hukum bersifat keperdataan yang didalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan dengan aman, utuh, dan selamat sampai tujuan, memberikan pelayanan yang baik, memberikan ganti rugi atas kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah diperjanjikan, dan lain-lain, sedangkan hak pengangkut adalah berhak atas ongkos angkutan yang ia selenggarakan. Sebaliknya kewajiban dari pengguna jasa atau penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan dalam perjanjian, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut berkenaan dengan pengangkutan yang dilakukan.

Hak dari pengguna jasa atau penumpang adalah mendapatkan pelayanan yang baik, informasi yang benar dan jelas, kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam penyelenggaraan penerbangan. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pihak pengangkut dan pihak pengguna jasa atau penumpang dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan, maka untuk dapat melindungi hak dan kewajiban para pihak perjanjian yang dibuat haruslah memenuhi syarat-syarat seperti yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disingkat KUH Perdata) yakni untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:¹¹

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

¹¹ *Ibid* hlm. 72

Dalam pengangkutan udara, antara pengangkut dan pengguna jasa penerbangan mengikatkan diri kedalam perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat. Jadi, ketika penumpang telah membeli tiket pesawat yang digunakan untuk menggunakan jasa penerbangan, maka sejak saat itu penumpang telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan. Tiket pesawat merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang jasa penerbangan dengan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara

Berdasarkan teori mengenai kesepakatan kehendak dan dasar mengikatnya, yaitu teori penawaran dan penerimaan, prinsip suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan (*acceptance*) oleh pihak lain.¹² Kesepakatan kehendak yang dimaksud adalah keinginan antara pembeli dan penjual itu tercapai apabila kedua belah pihak sama-sama menyepakati satu sama lain.

Dalam pengangkutan udara posisi pelaku usaha penyedia jasa penerbangan memiliki keuntungan yaitu untuk membuat penawaran yang tidak bisa ditawar oleh penumpang selaku pengguna jasa ketika menerima penawaran itu. Dengan demikian disini pengguna jasa tidak mempunyai posisi tawar menawar (*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha penyedia jasa penerbangan. Oleh karena itu sangat penting bagi penumpang untuk terlebih

¹² Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung. Pustaka Sutra, 2008, hlm. 33

dahulu mengerti tentang hak-haknya, sehingga ketika terjadi penyimpangan atau pelanggaran terhadap hak, penumpang bisa menuntut agar hak-haknya dipenuhi

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan masih banyak maskapai penerbangan yang melalaikan kewajibannya dalam menyelenggarakan penerbangan yang tertib, aman, teratur, selamat, dan nyaman. Terdapat beberapa kasus yang terjadi terkait keterlambatan angkutan penerbangan yang kerap kali terjadi di Indonesia.

Keterlambatan angkutan penerbangan apabila dikaitkan dengan perjanjian pengangkutan, maka pihak pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dalam hal terjadinya wanprestasi seperti contoh di atas, maka pihak penumpang selaku pengguna jasa penerbangan telah dirugikan, baik kerugian materil dan immaterial.¹³ Apabila terjadi peristiwa atau kejadian yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka akan timbul tanggung jawab hukum dari pihak pengangkut untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Wujud tanggung jawab yang tersebut adalah berupa pemberian ganti rugi (kompensasi).¹⁴

Ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak pengangkut dengan dasar bila terlambat datang atau sampai di tempat tujuan, bukan hanya mengenai barang muatan dan bagasi saja, melainkan juga mengenai penumpang. Secara teoritis hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak penumpang selaku pengguna jasmenghendaki adanya kesetaraan kedudukan diantara para pihak, karena pada dasarnya hubungan antara pengangkut dengan penumpang merupakan hubungan yang bersifat saling ketergantungan. Hanya saja dalam praktek pengangkutan

¹³ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press, 2006, hlm. 167

¹⁴ *Ibid* hlm. 169

udara hubungan hukum tersebut sering berjalan tidak seimbang, dimana pihak pengangkut sering kali mengabaikan tanggung jawabnya, sehingga menyebabkan penumpangkesulitan untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa yang telah dirugikan.

Begitu banyaknya peristiwa atau kejadian yang terjadi dalam pengangkutan udara semakin memperlihatkan lemahnya kedudukan pengguna jasa disini, sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna jasa untuk memperjuangkan hak-haknya dalam kegiatan pengangkutan udara.

Berkaitan dengan itu jelas bahwa masih banyak hal yang harus diteliti dari penyelenggaraan pengangkutan udara, seperti bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum bagi penumpang selaku pengguna jasa penerbangan, bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan selaku pihak pengangkut, serta faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan. Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk membuat skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia?

2. Faktor-faktor apa saja penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang ?
3. Bagaimana perlindungan hukum penumpang pesawat atas keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menjawab permasalahan yang dibahas yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum penumpang pesawat atas keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang peneliti lakukan ini antara lain:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk melahirkan beberapa konsep ilmiah yang pada gilirannya akan memberikan

sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum perdata khususnya mengenai perlindungan hukum dan transportasi udara.

2. Secara praktis

- a. Sebagai pedoman dan masukan bagi semua pihak terutama masyarakat, dan pelaku usaha agar lebih berhati-hati dalam memilih maskapai penerbangan untuk dipergunakan.
- b. Sebagai bahan informasi semua pihak yang berkaitan dan kalangan akademis untuk menambah wawasan dalam bidang hukum keperdataan dalam hal ini dikaitkan dengan perlindungan hukum dan transportasi udara.

E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.¹⁵ Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum yang mengatur tentang penumpang pesawat yang ada di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011

¹⁵ Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012, hlm.38

perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

2. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan meliputi: faktor *manajemen airline*, yaitu keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan ketidaksiapan pesawat udara faktor teknis Operasional, adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi: bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran, faktor cuaca; dan faktor Lain-lain.
3. Hukum memberikan perlindungan terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan menggunakan pesawat terbang dengan memberikan kompensasi dan ganti rugi yaitu berupa minuman ringan, makanan ringan dan makanan berat serta uang ganti rugi, tergantung jenis keterlambatan menurut kategorinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹

Perlindungan hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²

¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.53

² *Ibid* hlm. 54

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.³

Sesuai dengan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi hukum adalah melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Selain itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat.

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.⁴

Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap

³ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987. hlm.29

⁴ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009. hlm.

semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit.⁵ Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang-Undang. Pembenerannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.

Penafsiran sebagai salah satu metode dalam penemuan hukum (*rechtsvinding*), berangkat dari pemikiran, bahwa pekerjaan kehakiman memiliki karakter logikal. Interpretasi atau penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa yang konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang.⁶

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan

⁵ *Ibid* hlm. 39

⁶ *Ibid* hlm. 40

perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.⁷

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif,
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.⁸

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

B. Tinjauan Umum Tentang Penumpang Pesawat

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.⁹ Selain itu penumpang dapat

⁷ Satjipto Raharjo *Op Cit* hlm. 55

⁸ Sudikno Mertokusumo, *Op Cit.* hlm. 41

⁹ Pengertian Penumpang dalam <http://id.wikipedia.org> pengertian penumpang, Diakses, Senin 20 Agustus 2018 Pukul. 10.00 Wib

diartikan sebagai orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Keistimewaan penumpang adalah sebagai subjek hukum pengangkutan karena dia merupakan salah satu pihak yang ikut berjanji. Serta sebagai objek hukum pengangkutan karena dia merupakan muatan yang diangkut.¹⁰

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga dan Penumpang umum yaitu penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang. Penumpang harus memenuhi syarat perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hak penumpang adalah sebagai berikut:¹¹

1. Mendapatkan pelayanan yang baik dalam membeli tiket atau karcis pesawat.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik selama perjalanan dalam penerbangan.
3. Mendapatkan santunan dari pihak pengangkut apabila terjadi kecelakaan.
4. Menuntut ganti kerugian apabila pihak pengangkut merugikan penumpang.

Kewajiban penumpang adalah sebagai berikut:

1. Membeli tiket atau karcis pesawat.
2. Mematuhi peraturan yang diperintahkan pihak pengangkut demi kelancaran selama penerbangan atau perjalanan.

Penumpang dapat dikategorikan sebagai konsumen karena sebagai pengguna jasa. Konsumen adalah berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris Amerika), atau *consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari

¹⁰ *Ibid*

¹¹ *Ibid*

consumer atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen).¹² Setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian Yuridis formal ditemukan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah “penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk”, sedangkan Konsumen antara adalah “Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya”. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen akhir (selanjutnya disebut dengan Konsumen).

AZ.Nasution juga mengklasifikasikan pengertian Konsumen menjadi tiga bagian.¹³

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah

¹² Janus, Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, Citra Aditya Bakti. 2000, hlm. 28

¹³AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Diadit Media, 2002, hlm. 14

tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak ada menyebutkan pengertian tentang penumpang, namun kita dapat menemukannya dalam berbagai literatur hukum pengangkutan, antara lain sebagai berikut:

1. Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut.¹⁴
2. Penumpang adalah seorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara.¹⁵
3. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.¹⁶
4. Penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.¹⁷

¹⁴ Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Udara*, Medan: USU Pers, 2006, hlm 20.

¹⁵ E. Suherman, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco, 1962, hlm.311

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008, hlm.50.

¹⁷ K Martono, *Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni, 2007, hlm.120

C. Tinjauan Umum Tentang Maskapai Penerbangan

Hukum penerbangan (hukum udara dalam arti sempit) merupakan suatu lapangan hukum tersendiri, mengingat bahwa lapangan hukum ini mengatur objek yang mempunyai sifat yang tersendiri,¹⁸ namun disamping itu, ada pendapat lain yang mengatakan bahwa hukum penerbangan tidaklah lebih dari pada umpulan norma-norma yang diambil dari lapangan hukum lain, seperti Hukum Pidana, Hukum Perdata, Hukum Dagang, dan Hukum Antar negara, yang diberlakukan dalam hukum penerbangan. Dengan demikian, hukum udara lebih luas cakupannya dari pada hukum penerbangan ataupun hukum pengangkutan udara. Istilah maskapai berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti perusahaan.

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.¹⁹ Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut pengertian maskapai penerbangan menurut para ahli, antara lain:²⁰

1. Menurut S. Damardjati perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule*

¹⁸ E. Suherman, *Op Cit* hlm. 46

¹⁹ Pengetian Maskapai Penerbangan dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/ Maskapai_penerbangan](http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan), diakses Senin 20 Agustus 2018 Pukul, 11.20 Wib

²⁰ E. Suherman, *Op Cit* hlm. 48

service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).²¹

2. Menurut F. X. Widadi A. Suwarno perusahaan penerbangan (*airlines*) adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*kargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.²² Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (*kargo*), dan benda pos ke tempat tujuan.

Berdasarkan Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maskapai penerbangan tunduk terhadap hukum yang mengatur penerbangan. Adapun asas-asas hukum dalam penerbangan yang berlaku saat ini adalah sebagai berikut:

1. Asas Manfaat, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara.
2. Asas adil dan merata, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata tanpa diskriminasi kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh

²¹ S. Damardjati, *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta, Ghalia Indonesia.2001, hlm. 7

²² K Martono *Op Cit* hlm. 125

masyarakat tanpa membedakan suku, agama, dan keturunan serta tingkat ekonomi.

3. Asas keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilaksanakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan, keserasian, dan keselarasan antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional.
4. Asas kepentingan umum, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan masyarakat luas.
5. Asas kedaulatan negara, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilakukan selaras dengan upaya menjaga keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Asas usaha bersama dan kekeluargaan, yaitu penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai tujuan nasional yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
7. Asas keterpaduan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi, baik intra maupun antarmoda transportasi.²³
8. Asas tegaknya hukum, yaitu undang-undang ini mewajibkan Pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan.

²³ *Ibid*

9. Asas kemandirian, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus bersendikan pada kepribadian bangsa, berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, mengutamakan kepentingan nasional dalam penerbangan, dan memperhatikan pangsa muatan yang wajar dalam angkutan di perairan dari dan ke luar negeri.
10. Asas keterbukaan dan anti-monopoli, yaitu penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai tujuan nasional yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
11. Asas berwawasan lingkungan hidup, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilakukan selaras dengan upaya pelestarian fungsi lingkungan hidup.
12. Asas kebangsaan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebhinekaan) dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
13. Asas kenusantaraan, yaitu setiap penyelenggaraan penerbangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan penyelenggaraan penerbangan yang dilakukan oleh daerah merupakan bagian dari sistem penerbangan nasional yang berdasarkan Pancasila.

Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.²⁴

²⁴Pengertian perusahaan penerbangan <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan> Diakses. Senin 20 Agustus 2018. Pukul. 14.20 Wib

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan.

D. Tinjauan Umum Tentang Transportasi dan Pengangkutan Udara

Transportasi udara adalah merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi ini menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Dimana pesawat udara yang dimaksud dilengkapi dengan navigasi dan alat telekomunikasi yang canggih.²⁵

Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi.²⁶ Selanjutnya pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses.²⁷

Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat

²⁵ Srikandi Rahayu pengertian.blogspot.co.id/2014/08/pengertian-dan-karakteristiktransportasi-udara.html Senin 20 Agustus 2018. Pukul. 15.30 Wib

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*, Yogyakarta: Genta Press, 2007, hlm. 1

²⁷ Abdulkadir Muhammad, 2008, *Op Cit*, hlm 12.

pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi.²⁸

Pengangkut menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 1 ayat (25): “Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga”.

Definisi pengangkutan udara adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dan dengan menerima suatu imbalan. Pengangkutan udara diatur dengan Undang-Undang Penerbangan. Angkutan udara diadakan dengan perjanjian antara pihak-pihak. Tiket penumpang atau tiket bagasi merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan.

Pengangkutan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Berdasarkan suatu perjanjian;
 2. Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
 3. Berbentuk perusahaan;
 4. Menggunakan alat angkut mekanik.
1. Dalam arti luas, terdiri dari:²⁹

Sedangkan pendapat lain menyatakan pengangkutan niaga adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang. Rangkaian kegiatan pemindahan tersebut meliputi:

²⁸ *Ibid* hlm. 14

²⁹ Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 134

- a. Memuat penumpang dan/ atau barang ke dalam alat pengangkut,
 - b. Membawa penumpang dan/ atau barang ke tempat tujuan
 - c. Menurunkan penumpang atau membongkar barang-barang di tempat tujuan.
2. Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/ atau barang dari stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.³⁰

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan,

“Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/ atau pos untuk satu perjalanan atau satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”.

Pengangkutan udara terbagi atas beberapa yaitu:³¹

- a. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dan memungut pembayaran.
- b. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan.

Pasal 3 Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan tujuan dari penerbangan, yaitu

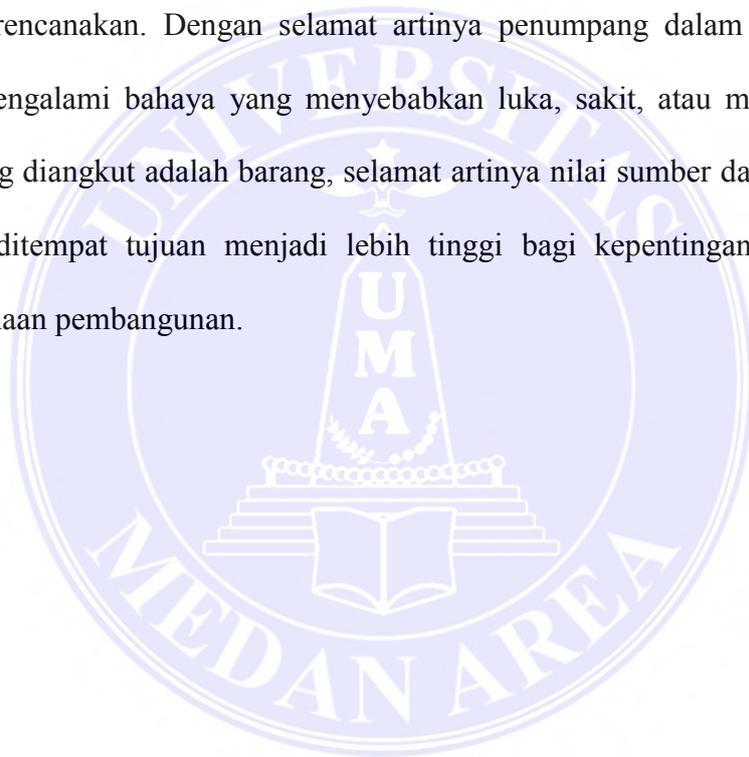
”Tujuan penerbangan adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman

³⁰ Sution Usman Adji, Dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001, hlm 1

³¹ *Ibid* hlm. 3

dan berdayaguna, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, dengan mengutamakan dan melindungi penerbangan nasional, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa”.

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat dengan selamat, dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan lain berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai yang direncanakan. Dengan selamat artinya penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya yang menyebabkan luka, sakit, atau meninggal dunia. Jika yang diangkut adalah barang, selamat artinya nilai sumber daya manusia dan barang ditempat tujuan menjadi lebih tinggi bagi kepentingan manusia dan pelaksanaan pembangunan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan secara singkat yaitu setelah dilakukan seminar outline skripsi pertama dan telah dilakukan perbaikan seminar outline yang akan dilakukan sekitar Bulan September 2018.

Penelitian dilakukan di Bandar Udara Kualanamu dengan mengambil data terkait tentang keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan yang ada di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dan juga melakukan wawancara untuk melengkapi penulisan skripsi ini.

Tabel Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan				
		Agustus-September 2018				Oktober-November 2018				Desember 2018				Januari-Februari 2019					Maret-April 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Seminar Proposal	■	■																			
2	Perbaikan Proposal			■	■																	
3	Acc Perbaikan			■																		
4	Penelitian					■	■															
5	Penulisan Skripsi							■	■	■	■	■	■	■	■							
6	Bimbingan Skripsi							■	■	■	■	■	■	■	■							
7	Seminar Hasil																■	■				
8	Meja Hijau																		■			

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data-data terkait judul dan peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan yang dibahas.¹ Pengolahan dan analisis data yang hanya mengenal data sekunder saja, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Sumber data dalam mengerjakan skripsi ini terdapat beberapa bahan hukum untuk melengkapi penulisan penelitian antara lain:

- a. Bahan Hukum Primer: adalah bahan hukum yang mengikat. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum primer adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- b. Bahan Hukum Sekunder: adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur tentang perlindungan hukum dan

¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta. UI Press, 1984, hlm. 15

angkutan udara, hasil-hasil penelitian dan tulisan para ahli hukum, majalah hukum, dan lain-lain.

- c. Bahan Hukum Tersier: adalah bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum tersier adalah kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari data Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dan hasil wawancara. Studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau kasus dari keseluruhan personalitas yang mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.²

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap penumpang pesawat, faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan untuk mengetahui perlindungan hukum penumpang pesawat jika terjadi keterlambatan keberangkatan menggunakan transportasi udara.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengetahui data yang dipergunakan dalam penulisan ini maka penulis mempergunakan 2 (Dua) metode:

²Astri Wijayanti, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung, Lubuk Agung, 2011, hlm 163.

- a. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian berdasarkan berbagai sumber bacaan yaitu buku-buku, peraturan undang-undang, majalah hukum, pendapat para sarjana, dan juga bahan-bahan kuliah.
- b. Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu dengan melakukan kelapangan dalam hal ini penulis langsung melakukan studi pada Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dengan mengambil data terkait keterlambatan keberangkatan dan wawancara.

4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks dan rinci.³Data kualitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat. Selanjutnya data yang disusun secara deskriptif sehingga dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap perlindungan hukum penumpang pesawat dan faktor penyebab terjadinya keterlambatan penumpang pesawat. Dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

³ Syamsul Arifin, *Op Cit* hlm. 66

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Perjanjian Pengangkutan antara Penumpang Pesawat dengan Maskapai Penerbangan

Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian *carter*, seperti *carter* pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, *carter* kapal untuk pengangkutan barang dagang. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian *carter*, seperti *carter* pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, *carter* kapal untuk pengangkutan barang dagangan.¹ Pengangkutan sebagai suatu proses mengandung makna sebagai serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian dibawa menuju tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.

Perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian timbal balik yang terjadi antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu wilayah ke wilayah/tempat tujuan tertentu dengan selamat, sementara itu pengiriman mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Hubungan perikatan antara penumpang dengan pengangkut pada umumnya terwujud dalam bentuk tiket penumpang, dimana tiket tersebut diperoleh jika penumpang telah membayar lunas biaya angkutan kepada pihak pengangkut ataupun melalui agen penjualan

¹ Abdulkadir Muhammad, 2008, *Op Cit* hlm 15.

tiket yang telah ditunjuk oleh pengangkut. Tentang tiket penumpang ini, pengaturannya dapat ditemukan dalam

Pasal 530 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang antara lain menyebutkan: “bahwa si penumpang dapat meminta kepada pengangkut, agar kepadanya diberikan suatu karcis perjalanan”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tercantum dalam Pasal 140 mengenai kewajiban badan usaha angkutan udara niaga untuk mengangkut penumpang. Berdasarkan Pasal yang dimaksud badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang atau kargo maupun pos setelah perjanjian angkutan telah menemui kata sepakat. Kemudian perjanjian angkutan tersebut dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen buatan.²

Pengertian perikatan yakni hubungan hukum antara dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Perikatan dapat terjadi disebabkan perjanjian ataupun karena undang-undang. Suatu perikatan yang bersumberkan dari perjanjian terjadi, karena hal tersebut memang dikehendaki oleh para pihak yang membuat perjanjian sedangkan perikatan yang bersumberkan dari undang-undang lahir karena kehendak pembuat undangundang dan diluar kehendak para pihak yang bersangkutan.³

Suatu perikatan itu ada disebabkan adanya awal mula yang dinamakan perjanjian. Perjanjian merupakan suatu Peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa itulah, timbul suatu hubungan hukum antara dua orang itu

² K Martono *Op Cit* hlm. 67

³ *Ibid* hlm. 68

yang disebut dengan perikatan. Perjanjian yang telah dilaksanakan menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.⁴

Dalam pengangkutan sendiri terdapat suatu perjanjian pengangkutan, dimana pengertian dari perjanjian pengangkutan tersebut ialah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu ke lain tempat, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁵ Dari pengertian tersebut dapat dicermati bahwa orang yang dimaksud adalah penumpang, dalam hal ini penumpang menginginkan keamanan dalam perjalanan hingga sampai ke tempat tujuan kemudian pihak jasa angkutan udara menyanggupi kewajibannya itu sesuai dengan perikatan yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Pasal tersebut menjelaskan mengenai prestasi ataupun cara pelaksanaan kewajiban, yaitu berupa:⁶

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Dari tiga macam cara pelaksanaan kewajiban seperti tertera diatas, maka dapat diketahui bahwa wujud dari prestasi yang dimaksud dapat berupa: Barang , Jasa dan tidak berbuat sesuatu. Kemudian jika kedua hal itu digabungkan, cara pelaksanaan dari wujud prestasi tersebut yaitu:

⁴ R.Subekti *Op Cit* hlm. 69

⁵ *Ibid*

⁶ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cetakan ketiga puluh empat*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2004, hlm 323

- a. Barang dilakukan dengan cara menyerahkan.
- b. Jasa dilakukan dengan cara berbuat sesuatu
- c. Tidak berbuat sesuatu dengan cara tidak berbuat sesuatu.⁷

Pembuatan perjanjian pengangkutan tidak disyaratkan harus tertulis, cukup dengan lisan, asal ada persesuaian kehendak (konsensus). Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa untuk adanya suatu perjanjian pengangkutan cukup dengan adanya kesepakatan (konsensus) diantara para pihak. Dengan kata lain perjanjian pengangkutan bersifat konsensual.

2. Berbagai Profil Maskapai Penerbangan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Sebagai bandar udara internasional, Bandara Kualanamu tentunya melayani sejumlah penerbangan baik domestik ataupun internasional. Saat ini di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, perusahaan penerbangan yang melakukan kegiatan penerbangan domestik antara lain adalah Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Citylink, Air Asia, Sriwijaya dan susi air, dan untuk penerbangan Internasional yang ada antara lain adalah *Malaysia Airlines*, *Silk Air*, *Jet Star*, *Value Air*, *Firefly* dan Air Asia.

Salah satu maskapai yang terkenal adalah Garuda Indonesia adalah perusahaan penerbangan nasional yang dimiliki oleh Indonesia serta maskapai pertama dan terbesar yang ada di Indonesia, Dengan tujuan serta pendekatan yang berorientasi untuk “melayani” serta Garuda Indonesia juga mempunyai slogan yaitu “*The Airline Of Indonesia*”. Garuda ini sendiri diambil dari nama burung, yaitu burung dari dewa Wisnu dalam legenda pewayangan.

⁷ *Ibid* hlm. 326

Sejarah perkembangan penerbangan dilakukan sejak dulu pada saat Indonesia sedang mempertahankan kemerdekaanya. Penerbangan komersial pertama yang dilakukan oleh Indonesia menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcutta ke Rangoon dan diberi nama “*Indonesian Airways*” dilakukan pada 26 Januari 1949 yang sekaligus juga menjadi hari jadi dari Garuda Indonesia.⁸

Sejak awal tahun 2005 tim manajemen yang baru mulai membuat perencanaan bagi masa depan Garuda Indonesia. Di bawah kendali manajemen baru, Garuda Indonesia melaksanakan evaluasi ulang dan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, membangun kembali kekuatan keuangan, memahami pelanggan, dan yang terpenting adalah memperbaharui dan membangkitkan semangat Garuda Indonesia.

Untuk menyokong segala bentuk kegiatan operasionalnya, Garuda Indonesia memiliki 5 (lima) Entitas. Anak yang fokus pada produk atau jasa pendukung bisnis Perusahaan induk, yaitu PT. *Abacus Distribution Systems* Indonesia, PT Aero Wisata, PT Garuda *Maintenance Facility Aero Asia*, PT Aero *Systems* Indonesia, dan PT Citilink Indonesia.⁹

Perjalanan panjang yang telah ditempuh Lion Air berawal dari penerbangan domestik yang kecil. Setelah tiga belas tahun pengalaman di bisnis wisata yang ditandai dengan kesuksesan biro perjalanan *Lion Tours*, kakak-beradik Kusnan dan Rusdi Kirana bertekad menjadikan impian mereka untuk

⁸ Garuda Indonesia, Tentang Garuda Indonesia, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page> Di akses Sabtu 16 Februari 2019 Pukul 19:11 Wib

⁹ *Ibid*

memiliki usaha penerbangan menjadi kenyataan. Dibekali ambisi yang tinggi dan modal awal 10 juta dolar Amerika Serikat, Lion Air secara hukum didirikan pada bulan Oktober tahun 1999. Namun pengoperasian baru berjalan di mulai pada tanggal 30 Juni tahun 2000, dengan menggunakan sebuah pesawat *Boeing 737-200*. Saat ini, Rusdi Kirana sebagai salah satu pemilik Lion Air memegang jabatan sebagai Presiden dan juga Direktur.¹⁰

Lion Air mulai mengangkasa di Indonesia pada tahun 2000 dengan satu buah pesawat di dalam armadanya. Selama tiga belas tahun beroperasi, Lion Air kini terbang ke lebih dari 36 kota di Indonesia dan banyak tujuan-tujuan penerbangan lainnya, seperti Singapura, Malaysia dan Vietnam, Timor Leste dan Saudi Arabia. Sejak berdiri di tahun 2000, Lion Air telah mengambil banyak langkah penting dalam mengusahakan harga tiket yang terjangkau bagi banyak penumpang di Asia.

Sebagai perusahaan transportasi swasta terbesar di Indonesia, Lion Air bukan hanya menawarkan harga yang terjangkau kepada penumpang, namun juga perjalanan udara yang aman, menyenangkan dan dapat diandalkan. Lion Air diresmikan sebagai ketua konferensi internasional Asia *Pasific Regional Aviation* (ARA) yang di adakan di singapura pada tanggal 19 November 2003. Lion Air memperoleh “*Best Brand Award 2004*” di SWA, sebuah majalah marketing yang terbit di Indonesia. Hal ini diperoleh oleh *Marketing Research Specialist* (MARS) berdasarkan survei yang dilakukan pada enam ribu orang di lima kota besar di Indonesia. Lion Air meraih indeks sebesar 33,6% dalam kemampuan atau potensial dari sebuah produk untuk menambah penumpang di masa depan.

¹⁰ Ernandoes, *Sejarah Lion Air*, <https://ernandoes.wordpress.com/2012/05/29/sejarah-lion-air-2/> Di akses Sabtu 16 Februari 2019 Pukul 19:25 Wib

Untuk menampung tingginya permintaan transportasi udara, Lion Air telah memilih armada *Boeing* yang sangat efisien dan dilengkapi oleh pesawat komersial berkorporasi tunggal yang paling canggih di dunia. Dengan tambahan *Boeing 737-900 ER* terbarunya, Lion Air akan mampu menawarkan lebih banyak penerbangan non-stop dengan tarif terjangkau ke berbagai tujuan. Anggota terbaru dari *Next Generation Boeing 737* ini adalah pesawat komersial berkorporasi tunggal yang paling canggih di dunia. Ia dapat menampung hingga 213 penumpang dalam konfigurasi *single-class* dan memiliki berat 9.550 ton (4.340 kg).

Pesawat yang irit bahan bakar ini mengurangi emisi karbon hingga 4%, sehingga anda meninggalkan jejak karbon yang lebih sedikit setiap kali anda terbang bersama *Boeing 737-900ER*. Lion Air menerima *Boeing 737-900ER* pertamanya pada bulan April 2007 ketika pesawat ini diantarkan dalam skema *special cat* rangkap dua yang mengkombinasikan singa Lion Air pada sirip vertikal dan warna khas *Boeing* pada badan pesawat. Saat ini Lion Air telah menerima sebanyak enam puluh pesawat *Boeing 737-900ER*. Lion Air beroperasi dengan *all-Boeing* dalam aramadanya dan merupakan *Hybird-Carrier* yang pertama di Asia. Saat ini Lion Air memiliki enam puluh delapan pesawat *Boeing 737-900ER* dan diantaranya adalah konfigurasi kelas ekonomi dengan total tempat duduk sebanyak 213 buah. Delapan lainnya dalam konfigurasi *Dual-Class*, meliputi 10 tempat duduk kelas bisnis dan 195 tempat duduk kelas ekonomi.¹¹

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim pada 28 April 2003 dan baru mendapatkan izin beroperasi untuk melakukan penerbangan pada 28 Oktober 2003 dengan

¹¹ *Ibid*

mendapatkan sertifikat AOC (*Air Operation Certificate*). Saat ini Sriwijaya Air adalah maskapai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.¹²

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara. Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang, Jakarta-Palembang, Jakarta-Jambi, dan Jakarta-Pontianak.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada *Boeing 737-200* yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada *Boeing 737-200*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu *Boeing 737-300*, *Boeing 737-400*, *Boeing 737-500 W*, dan *Boeing 737-800NG*.

Persaingan industri penerbangan di kelas medium bakal makin ketat. Pasalnya, pemain baru yaitu maskapai NAM Air, anak usaha PT. Sriwijaya Air akhirnya resmi dikenalkan ke publik pada 1 Oktober 2013. NAM Air diproyeksikan untuk penerbangan ke wilayah yang lebih dalam di Indonesia pada tingkat kabupaten dan kotamadya.

¹² Tiket Turindo, Sejarah Maskapai Sriwijaya, <https://tiketturindo.com/blog/index.php/2016/02/24/sejarah-maskapai-sriwijaya-air/> Diakses Sabtu 16 Februari 2019 Pukul. 19.40 Wib

3. Profil Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah Bandar Udara yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Bandara ini terletak 39 km dari kota Medan. Bandara ini adalah Bandara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Lokasi Bandara ini dulunya bekas areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak di Kecamatan Beringin, Deli Serdang, Sumatera Utara.¹³

Pembangunan Bandara ini dilakukan untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang sudah berusia 85 tahun. Bandar Udara Kualanamu diharapkan dapat menjadi “*Main Hub*” yaitu pangkalan transit internasional untuk kawasan Sumatera dan sekitarnya. Selain itu, adanya kebijakan untuk melakukan pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah karena keberadaan Bandar Udara Internasional Polonia di tengah Kota Medan yang mengalami keterbatasan Operasional dan sulit untuk dapat dikembangkan serta kondisi fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Polonia sudah tidak mampu lagi menampung kebutuhan pelayanan angkutan udara yang cenderung terus meningkat.¹⁴

Bandar udara kualanamu yang dibangun di area seluas 1.365 Ha dengan luas terminal mencapai 118.930 m² sebagai pintu gerbang utama ke provinsi Sumatera Utara bagi dunia internasional, infrastruktur dan pelayanan maksimal menjadi harga mati Bandar Udara Internasional Kualanamu. Bandar udara kualanamu memiliki banyak fasilitas yang dapat dinikmati para penumpang, yang disediakan oleh pihak pengelola yaitu PT. Angkasa Pura II.

Bandar Udara Internasional Kualanamu pada tahun 2017, kembali meraih sertifikasi bintang empat dari *Skytrax* atas pelayanan yang baik kepada para penumpang pesawat dan pengunjung bandara. Di samping Kualanamu, bandara yang dikelola PT. Angkasa Pura II yang juga berhasil meraih sertifikat dari

¹³ Sejarah bandara kualanamu dalam <http://kualanamu-airport.co.id/id/general/about-us>
Diakses Sabtu 07 Maret 2018 Pukul 12.00 Wib

¹⁴ *Ibid*

Skytrax adalah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, yakni bintang tiga. Adapun kedua sertifikasi tersebut diberikan berdasarkan penilaian *Airline Quality Ranking* yang dilakukan oleh *Skytrax*.¹⁵

Penilaian didasarkan dari kemampuan bandara memberikan yang terbaik pada produk yang berhubungan langsung dengan konsumen, atau penumpang pesawat. Termasuk, juga layanan dari para *staf frontliners* di terminal. Produk yang berhubungan langsung dengan konsumen itu antara lain, pelayanan di area keberangkatan, kedatangan, dan transit. Pelayanan dimaksud adalah fasilitas bandara, *customer services*, keamanan, imigrasi, dan area komersial termasuk *tenant* makanan dan minuman.

Presiden Direktur PT Angkasa Pura II Muhammad Awaluddin mengatakan, Kualanamu merupakan satu-satunya bandara di Indonesia yang mampu meraih sertifikasi bintang empat, di mana artinya bandara ini adalah yang terbaik di Indonesia. “Sertifikasi ini, juga merupakan apresiasi bagi PT Angkasa Pura II selaku operator bandara, sehingga semakin memacu kami, agar selalu memberikan standar pelayanan tertinggi bagi penumpang pesawat di Indonesia.”¹⁶

Skytrax adalah lembaga independen yang diakui oleh industri transportasi udara global. Sementara itu, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang saat ini tengah memacu pengembangan, guna meningkatkan standar pelayanan, sudah dapat hasilnya dengan meraih penghargaan *The World Most Improved Airport 2017* juga dari *Skytrax*. PT Angkasa Pura II saat ini tengah mengembangkan

¹⁵ Raden Jihad Akbar, Kualanamu Jadi Bandara Terbaik di Indonesia 2017, Diakses pada <https://www.viva.co.id/arsip/933821-kualanamu-jadi-bandara-terbaik-di-indonesia-2017> Sabtu 16 Februari 2019 Pukul. 18.00 Wib

¹⁶ *Ibid*

seluruh bandara yang dikelola, terutama dalam infrastruktur digital, guna menjadikan bandara beroperasi secara efektif dan efisien, di samping juga semakin meningkatkan standar pelayanan kepada seluruh penumpang pesawat dan pengunjung bandara.

B. Hasil Pembahasan

1. Pengaturan Hukum tentang Maskapai Penerbangan untuk Pesawat Penumpang di Indonesia

Moda transportasi udara memiliki peranan yang penting dan strategis baik dalam perspektif kegiatan bisnis maupun dalam perspektif wawasan nusantara yaitu sebagai sarana penghubung antar daerah. Transportasi udara selain sebagai sarana migrasi atau perpindahan baik manusia maupun barang-barang, juga sebagai sarana penunjang mobilitas para pelaku bisnis dan perdagangan baik dari di tingkat lokal maupun bisnis internasional. Dipilihnya modal transportasi udara karena jenis moda ini memiliki karakteristik, yaitu mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, dan memiliki tingkat keselamatan yang tinggi. Akan tetapi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir banyak terdapat peristiwa kecelakaan pada transportasi udara yang memakan atau menimbulkan banyak kerugian baik jiwa maupun harta.¹⁷

Dalam menentukan tanggung jawab pengangkut tentunya harus mengacu pada peraturan perundang-undangan sehingga terdapat kepastian hukum, apa bentuk tanggung jawabnya, apa persyaratan untuk dapat bertanggung jawab, berapa besar kerugian yang harus dibayar dan lain-lain. Penentuan tanggung

¹⁷ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan* UMM Pers, Malang 2008. hlm. 27.

jawab perusahaan penerbangan dalam perspektif hukum merupakan sarana bagi perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi udara.

Berdasarkan hasil penelitian, di dalam tata hukum positif nasional terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi udara niaga. Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain sebagai berikut:¹⁸

1. Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia ;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Berdasarkan pada dasar pertimbangan dibuatnya Peraturan Menteri Perhubungan No: 92 Tahun 2011 dinyatakan bahwa sebagai tindak lanjut dari Pasal 62 ayat (1) huruf c dan huruf d dan ayat (3), Pasal 165 ayat (1), Pasal 168, Pasal 170, Pasal 172, Pasal 179, Pasal 180, Pasal 184 ayat (3), dan Pasal 186 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan maka telah ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mulai diberlakukan pada

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Harri Marvi Sirait *Staff Of Operation & Service* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 08 Oktober 2018 Pukul: 10.00 Wib

tanggal 8 November 2011, kemudian setelah dilakukan evaluasi lapangan terhadap *stakeholders* penerbangan, ternyata masih diperlukan penyiapan Sumber Daya Manusia, prasarana, teknologi dan dokumen pendukung terkait, yang memerlukan waktu untuk persiapan pemberlakuannya, bahwa berdasarkan kedua hal tersebut, dirasa perlu untuk menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2012.¹⁹

Peraturan Menteri Perhubungan ini menetapkan ketentuan serta besaran ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami peristiwa keterlambatan maupun pembatalan keberangkatan pesawat udara antara lain terdapat dalam beberapa Pasal:

Pasal 2:

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

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

Pasal 9

Keterlambatan angkutan udara terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*).
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

¹⁹ *Ibid*

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:

- 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.
- (2) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

- (3) Teknis Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
 - c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara, atau
 - d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42. Produk hukum ini lahir dengan latar belakang, yaitu antara lain:²⁰

1. Melaksanakan amanat Pancasila sebagai cita hukum Inonesia, yang sekaligus menjadi landasan filosofis, dan UUD 1945, terutama Pasal 27 ayat (2), tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan, ketentuan UUD 1945 adalah sebagai landasan yuridis konstitusional.
2. Melaksanakan ketentuan yang terdapat dalam Ketetapan MPR RI No. II /MPR/ 1993. Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara, pada Bab IV, huruf F butir 4 a, dinyatakan “Pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat, dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen, Dalam konteks Politik Hukum di Indonesia, maka Garis-Garis Besar Haluan Negara merupakan sumber arahan atau pedoman dalam

²⁰ Janus Sidabalok, *Op Cit* hlm. 1

merumuskan kebijakan pembangunan hukum nasional dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.²¹

3. Implementasi Undang-Undang No. 7 Tahun 1994 Tentang Ratifikasi *Agreement Establishing the World Trade Organization*. Sebagai anggota *World Trade Organization*. Indonesia berkewajiban untuk memenuhi ketetapan-ketetapan yang dikeluarkan organisasi tersebut.

Prinsip dasar yang menjiwai Undang-Undang No. 7 Tahun 1994 adalah perlunya keterkaitan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen.²² Dengan demikian, perlu dikeluarkan kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada ekonomi kerakyatan dengan dua pertimbangan pokok, yaitu; pertama, selama pembangunan Jangka Panjang Pertama (PJP I), dua puluh lima tahun pembangunan masa orde baru. Para produsen/pengusaha (konglomerat) telah banyak memperoleh berbagai proteksi dan fasilitas, melalui berbagai regulasi dan deregulasi, termasuk subsidi tidak langsung dari konsumen berupa keterbatasan produk barang dan jasa dengan harga tinggi. Keterbatasan ini memiliki makna bahwa hanya ada satu produk konglomerat tertentu yang beredar di pasaran domestik melalui mekanisme monopoli sehingga tidak memungkinkan konsumen menggunakan hak pilihnya. Kedua, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang memadai. Kondisi ini dapat menimbulkan dampak yang kurang baik bagi konsumen, konsumen akan menjadi obyek eksploitasi para pengusaha yang ingin meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.

²¹ *Ibid* hlm. 2

²² *Ibid* hlm. 3

Ada beberapa alasan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagaimana dinyatakan dalam konsiderannya, yaitu:²³

- a) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata meteril dan spirituil dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.
- c) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.
- d) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian, konsumen, untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab
- e) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai.

²³ Abdul Rasyid. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Jakarta, Kencana, 2005. hlm. 15

Pernyataan yang terdapat dalam konsideran di atas, jika dicermati merupakan alasan-alasan timbulnya pemikiran untuk membentuk peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Pembentuk undang-undang menyadari bahwa perubahan struktur perekonomian dan perdagangan dunia yang melahirkan globalisasi ternyata telah berpengaruh besar terhadap kegiatan perekonomian dan perdagangan negaragita, selain itu pembentuk undang-undang juga menyadari perlu melakukan perlindungan terhadap konsumen dari kegiatan perdagangan para pelaku usaha, dengan suatu anggapan bahwa dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan akan dapat memberikan perlindungan hukum yang optimal terhadap konsumen, serta konsumen di harapkan akan mampu menjadi konsumen yang mandiri yang mampu melindungi dirinya sendiri, pembentuk undang-undang juga menyadari bahwa hukum yang ada belum memadai untuk melindungi konsumen.

Selain untuk melindungi konsumen, dengan dibentuk dan diberlakukannya undang-undang tentang perlindungan konsumen juga diharapkan akan memberikan dampak positif bagi perkembangan dunia usaha, yaitu mendukung terciptanya iklim usaha yang sehat dan kondusif bagi perkembangan dan pertumbuhan perekonomian nasional sehingga tujuan pembangunan nasional mewujudkan masyarakat adil dan makmur baik materil maupun spiritual akan dapat diwujudkan.²⁴

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 dikeluarkan untuk melaksanakan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, khususnya mengenai keamanan dan keselamatan penerbangan. Di dalam penjelasannya secara jelas dikemukakan kegiatan penerbangan penuh

²⁴ AZ.Nasution *Op Cit* hlm. 69

dengan risiko yang sangat tinggi, sekecil apapun kesalahan yang dilakukan oleh penerbang dapat berakibat fatal, yaitu terjadinya kecelakaan pesawat yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penumpang. Oleh karena itulah masalah keamanan dan keselamatan penerbangan mendapat perhatian serius dalam dunia penerbangan, karena menyangkut jiwa manusia. Peraturan Pemerintah ini secara sistematis terdiri dari 14 Bab 104 Pasal.

Pada bagian ini dinyatakan bahwa keamanan dan keselamatan penerbangan adalah suatu kondisi untuk mewujudkan penerbangan dilaksanakan secara aman dan selamat sesuai dengan rencana penerbangan. Selanjutnya dipertegas bahwa Keamanan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang bebas dari gangguan dan/atau tindakan yang melawan hukum. Keselamatan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya. Dalam penerbangan udara hal yang terpenting dan mendasar adalah menyangkut keamanan dan keselamatan penerbangan, persoalan keamanan dan keselamatan juga termasuk dalam kerangka perlindungan hukum terhadap penumpang.²⁵

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 ini secara khusus mengatur tentang keamanan dan keselamatan penerbangan. Peraturan ini merupakan petunjuk atau pedoman yang harus ditaati oleh perusahaan penerbangan dalam melakukan kegiatan penerbangan.

²⁵ Rahayu Hartini *Op Cit* hlm. 31

2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Keterlambatan (*delay*) menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 angka 30 adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan, sedangkan pembatalan (*cancelation of flight*) dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu. Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut: Pasal 146 menyebutkan bahwa “pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.” Selanjutnya:²⁶

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- 2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
 - 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.

²⁶ Pasal 147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Mengacu kepada Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, penyebab keterlambatan penerbangan angkutan udara yakni faktor cuaca serta faktor teknis operasional. Menurut penjelasan Pasal 146 maksud dari 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 faktor teknis operasional antara lain:

1. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
2. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran.
3. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara.
4. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Sedangkan yang tidak termasuk dengan teknis operasional diantaranya ialah:²⁷

- 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.

²⁷ Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Dalam Pasal 147 ayat 2 terdapat kalimat “penerbangan lain”, yang dimaksud dengan “penerbangan lain” tersebut berdasarkan penjelasan Pasal 147 ialah penerbangan dengan pesawat udara lain milik pengangkut atau pengangkut lainnya. Tentang jenis-jenis dari keterlambatan pengangkutan udara terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 dimana mengenai jenis-jenis keterlambatan tersebut dapat ditemukan sebagai berikut:

- (1) Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:
 - a. Faktor manajemen *airline*;
 - b. Faktor teknis Operasional;
 - c. Faktor cuaca; dan
 - d. Faktor Lain-lain.
- (2) Faktor manajemen *airline* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi:²⁸
 - a. Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
 - b. Keterlambatan jasa boga (*catering*);
 - c. Keterlambatan penanganan di darat;
 - d. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
 - e. Ketidaksiapan pesawat udara.
- (3) Faktor teknis operasional sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf b adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:
 - 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;

²⁸ Pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

(4) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf c, meliputi:

- a. Hujan lebat;
- b. Banjir;
- c. Petir;
- d. Badai;
- e. Kabut;
- f. Asap;
- g. Jarak pandang di bawah standar minimal; atau
- h. Kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

(5) Faktor lain-lain sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf d adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusuhan dan/ atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

(6) Dalam hal terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait.

(7) Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (6) adalah otoritas Bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara apabila keterlambatan disebabkan faktor teknis operasional dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) apabila keterlambatan disebabkan faktor cuaca.

Selain itu disebutkan bahwa:²⁹

²⁹ Pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);
- (2) Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5).

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan. Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:³⁰

- a. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
- b. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media

³⁰ Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;

- c. Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
- d. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanannya harus:³¹

- a. Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian;
- b. Memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan
- c. Membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

³¹ Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

DATA HARIAN FLIGHT DELAY AND CANCEL ALASAN OPERASIONAL

**TANGGAL : 2
AGUSTUS 2018**

NO	FLIGHT NO	DEST	STD	ATD	REMAKS		DELAY		CREW AIRLINES	REMARK	
					CANCEL TIME	DELAY TIME	IN TIME				
1	JT 196	BTJ	08:10	07:56		UFN	#VALUE!	#VALUE!		CUACA	
2	MI 233	SIN	08:45	09:03		9:05		20 MENIT	WULAN	OPERATIONAL	
3	IW 1250	LSW	10:00	10:34		10:20		20 MENIT	ANJANI	OPERATIONAL	
4	SJ 011	CGK	12:00	13:17		12:30		30 MENIT	DAENG	OPERATIONAL	
5	JT 201	CGK	12:50	13:34		13:15		25 MENIT	RENA	OPERATIONAL	
6	ID 6889	CGK	14:00	14:29		14:25		25 MENIT	RADA	OPERATIONAL	
7	JT 399	CGK	15:20	16:25		15:50		30 MENIT	TIAR	OPERATIONAL	
8	IW 1260	GNS	14:25	15:08		15:00		35 MENIT	SUSI	OPERATIONAL	
9	JT 383	CGK	15:50	17:25		16:30		40 MENIT	ZUL	OPERATIONAL	
			15:50			17:10	1 JAM	20 MENIT	WENY	OPERATIONAL	
10	JT 977	BTH	15:30	16:31		16:00		30 MENIT	TIAR	OPERATIONAL	
11	JT 385	CGK	17:45	20:30		20:00		2 JAM	15 MENIT	AKBAR	OPERATIONAL
12	JT 295	PKU	16:40	17:58		17:20		40 MENIT	NURMA	OPERATIONAL	
13	ID 6018	KUL	17:55	19:09		18:50		55 MENIT	RIVAN	OPERATIONAL	
14	ID 6891	CGK	18:00	19:23		20:00		2 JAM	LULU	OPERATIONAL	
			18:00			19:15	1 JAM	15 MENIT	LULU	OPERATIONAL	

15	SJ 015	CGK	22:10			23:30	1 JAM 20 MENIT	JIMI	OPERATIONAL
16	AK 1580	PEN	18:20	18:50		18:45	25 MENIT	YANA	OPERATIONAL
17	JT 396	BTJ	20:50			21:20	30 MENIT	KIKI	OPERATIONAL
18	MI 237	SIN	20:05	20:22		20:15	10 MENIT	ERNISA	OPERATIONAL
19	QG 921	CGK	20:25	21:21		21:25	1 JAM	SAKURA	OPERATIONAL

Sumber: Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

DATA HARIAN PEMBATALAN ALASAN OPERASIONAL, CUACA & TEKHNIKAL

TANGGAL : 2 AGUSTUS 2018

KEBERANGKATAN

KEDATANGAN

NO	AIRLINES	FLIGHT NO	DESTINATION	STD	REMARK	NO	AIRLINES	FLIGHT NO	FROM	STA	REMARK
1	MALINDO	OD0323	KUL	18:40	OPS	1	BATIK AIR	ID6892	CGK	19:20	OPS
2	SRIWIJAYA	SJ0017	CGK	18:45	OPS	2	GARUDA	GA0122	CGK	21:10	OPS
3	BATIK AIR	ID6893	CGK	21:40	OPS	3	MALINDO	OD0326	KUL	7:00	OPS
4	MALINDO	OD0327	KUL	7:40	OPS	4	LION AIR	JT0210	CGK	07:05	OPS
5	LION AIR	JT0207	CGK	8:40	OPS	5	LION AIR	JT0204	CGK	13:10	OPS
6	LION AIR	JT0387	CGK	13:50	OPS	6	SRIWIJAYA	SJ0016	CGK	18:00	OPS
7						7	MALINDO	OD0322	KUL	18:00	OPS

Sumber: Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

DATA HARIAN FLIGHT DELAY AND CANCEL ALASAN OPERASIONAL

**TANGGAL : 6
AGUSTUS 2018**

NO	FLIGHT NO	DEST	STD	ATD	REMAKS		DELAY	CREW AIRLINES	REMARK	
					CANCEL TIME	DELAY TIME	IN TIME			
1	JT 902	BDO	13:15	15:15		15:15	2 JAM	TAUFIK	OPERASIONAL	
2			13:15		15:15		15:45	2 JAM 30 MENIT	ANJANI	OPERASIONAL
			13:15				15:15	2 JAM	AMEL	OPERASIONAL
3	SJ 021	PDG	13:05	13:46		13:35	30 MENIT	JIMI	OPERASIONAL	
4	JT 387	CGK	13:50	15:31		15:40	1 JAM 50 MENIT	ANJANI	OPERASIONAL	
5			13:50			15:15	1 JAM 25 MENIT	AMEL	OPERASIONAL	
6	MH 865	KUL	15:45	16:14		16:05	20 MENIT	TANTI	OPERASIONAL	
7	JT 295	PKU	16:40	17:28		17:10	30 MENIT	ANJANI	OPERASIONAL	
8	JT 385	CGK	17:45	18:45		18:30	45 MENIT	HOTMA	OPERASIONAL	
9	AK 392	KUL	17:25	18:15		18:00	35 MENIT	FAHRI	OPERASIONAL	
10	SJ 017	CGK	18:40			21:15	2 JAM 35 MENIT	DAENG	OPERASIONAL	
11	SJ 015	CGK	21:35			22:05	30 MENIT	DAENG	OPERASIONAL	

DATA HARIAN PEMBATALAN ALASAN OPERASIONAL, CUACA & TEKHNIKAL

TANGGAL : 6 AGUSTUS 2018

KEBERANGKATAN

NO	AIRLINES	FLIGHT NO	DESTINATION	STD	REMARK
1	WINGS AIR	IW1213	SBG	12:20	OPS
2	LION AIR	JT0140	PKU	12:40	OPS
3	LION AIR	JT0201	CGK	12:50	OPS
4	LION AIR	JT0399	CGK	15:20	OPS
5	LION AIR	JT0383	CGK	15:50	OPS
6	MALINDO	OD0323	KUL	18:40	OPS
7	LION AIR	JT0309	CGK	19:10	OPS
8	BATIK	ID6893	CGK	21:40	OPS
9	GARUDA	GA0123	CGK	7:35	OPS
10	MALINDO	OD0327	KUL	7:40	OPS
11	MALINDO	OD0328	KUL	8:40	OPS
12	MALINDO	OD0329	KUL	9:40	OPS

KEDATANGAN

NO	AIRLINES	FLIGHT NO	FROM	STA	REMARK
1	LION AIR	JT0133	PEN	12:00	OPS
2	LION AIR	JT0200	CGK	12:10	OPS
3	LION AIR	JT0398	CGK	14:30	OPS
4	WINGS AIR	IW1214	SBG	15:05	OPS
5	LION AIR	JT0141	PKU	15:30	OPS
6	MALINDO	OD0322	KUL	18:00	OPS
7	LION AIR	JT0206	CGK	18:30	OPS
8	BATIK AIR	ID6892	CGK	19:20	OPS
9	GARUDA	GA0122	CGK	21:10	OPS
10	MALINDO	OD0326	KUL	07:00	OPS
11	LION AIR	JT0308	CGK	07:40	OPS
12	LION AIR	JT0300	CGK	09:20	OPS

Sumber: Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

DATA HARIAN FLIGHT DELAY AND CANCEL ALASAN OPERASIONAL

**TANGGAL : 29
AGUSTUS 2018**

NO	FLIGHT NO	DEST	STD	ATD	REMAKS		DELAY		CREW AIRLINES	REMARK
					CANCEL TIME	DELAY TIME	IN TIME			
1	GA 266	PLM	07:15	07:57		8:00	45 MENIT		SAM	OPS
2	ID 6883	CGK	10:00	11:18		10:45	45 MENIT		ARI	OPS
3	SJ 021	PDG	14:05	15:59		15:05	1 JAM		SYARIF	OPS
			14:05			15:30	1 JAM 25 MENIT		DAENG	OPS
4	IW 1239	DUM	11:50	13:34		12:50	1 JAM		AYU	OPS
5	JT 902	BDO	13:15	15:23		15:45	2 JAM 30 MENIT		MAWAR	OPS
6	IW 1260	GNS	14:25	15:35		15:10	45 MENIT		NIA	OPS
7	JT 387	CGK	13:50	16:22		15:45	1 JAM 55 MENIT		MAWAR	OPS
8	JT 385	CGK	17:45			19:00	1 JAM 15 MENIT		MAWAR	OPS
9	JT 305	CGK	18:20			18:50	30 MENIT		ALFIA	OPS
10	MI 237	SIN	20:05			20:20	15 MENIT		DINA	OPS
11	JT 396	BTJ	20:25			21:00	35 MENIT		NIA	OPS

Sumber: Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

DATA HARIAN PEMBATALAN ALASAN OPERASIONAL, CUACA & TEKHNIKAL

TANGGAL : 29 AGUSTUS 2018

KEBERANGKATAN

NO	AIRLINES	FLIGHT NO	DESTINATION	STD	REMARK
1	LION AIR	JT0231	PDG	6:30	OPS
2	LION AIR	JT0397	CGK	7:50	OPS
3	LION AIR	JT0301	CGK	8:40	OPS
4	LION AIR	JT0132	PEN	9:40	OPS
5	MALINDO AIR	OD0331	IPH	11:20	OPS
6	LION AIR	JT0303	CGK	11:50	OPS
7	WINGS AIR	IW1213	SBG	12:20	OPS
8	LION AIR	JT0140	PKU	12:40	OPS
9	LION AIR	JT0201	CGK	12:50	OPS
10	LION AIR	JT0399	CGK	15:20	OPS
11	LION AIR	JT0383	CGK	15:50	OPS
12	BATIK AIR	ID6891	CGK	18:00	OPS
13	LION AIR	JT0309	CGK	19:10	OPS
14	BATIK AIR	ID6893	CGK	21:40	OPS

KEDATANGAN

NO	AIRLINES	FLIGHT NO	FROM	STA	REMARK
1	LION AIR	JT0380	CGK	8:10	OPS
2	LION AIR	JT0300	CGK	9:20	OPS
3	MALINDO AIR	OD0330	IPH	10:45	OPS
4	LION AIR	JT0133	PEN	12:00	OPS
5	LION AIR	JT0200	CGK	12:10	OPS
6	LION AIR	JT0398	CGK	14:30	OPS
7	WINGS AIR	IW1214	SBG	15:05	OPS
8	LION AIR	JT0382	CGK	15:10	OPS
9	LION AIR	JT0141	PKU	15:30	OPS
10	BATIK AIR	ID6890	CGK	17:20	OPS
11	LION AIR	JT0206	CGK	18:30	OPS
12					
13					
14					

Sumber: Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang bahwa faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan pembatalan penerbangan kebanyakan dikarenakan faktor operasional dan juga ada dikarenakan faktor cuaca.³²

Data yang diambil adalah data tentang pembatalan keberangkatan dan kedatangan, serta *delay* yang terjadi pada bulan agustus Tahun 2018. Data yang diperoleh peneliti dapat dilihat, bahwa peningkatan penundaan keberangkatan dan juga pembatalan keberangkatan angkutan udara yang dialami oleh penumpang pesawat sebagai pengguna jasa tidak bisa dilihat, karena mengenai penundaan keberangkatan dan pembatalan bisa terjadi meningkat atau menurun setiap bulan, tergantung dari cuaca dan juga operasional yang terjadi.³³

Pesawat Lion Air bernomor penerbangan JT 385 Medan-Jakarta mengalami penundaan keberangkatan selama lima jam. Para calon penumpang marah di Bandara Kualanamu, Sumatera Utara. Salah seorang calon penumpang menuturkan kepada detikcom, Rabu (9/5/2018), menjelaskan bahwa pesawat itu seharusnya terbang pukul 17.45 WIB, namun mengalami delay. Pesawat itu dijanjikan terbang pukul 19.45 dan diundur lagi menjadi pukul 21.00. Namun hingga jam melewati 21.00 WIB, pesawat belum juga berangkat ke Jakarta. Penumpang mengamuk dan memaki-maki petugas Lion Air di Bandara Kualanamu. Seorang penumpang menyatakan akhirnya dia boarding sekitar pukul 22.00 WIB.³⁴

³² Hasil Wawancara dengan Harri Marvi Sirait *Staf Of Operation & Service* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 08 Oktober 2018 Pukul: 10.00 Wib

³³ *Ibid*

³⁴ Detik.com, Pesawat Delay, <https://news.detik.com/berita/4013727/lion-air-medan-jakarta-delay-parah-penumpang-marah> Diakses Senin 8 Oktober 2018 Pukul. 13.00 Wib

Corporate Communications Strategic Lion Air, Danang Mandala Prihantoro, membenarkan bahwa pesawat itu mengalami keterlambatan penerbangan pesawat ini. "Situasi tersebut dikarenakan ada tiga pesawat yang mengalami kerusakan, sehingga membutuhkan waktu perbaikan, guna menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan," kata Danang kepada detikcom.³⁵

Keterlambatan penerbangan atau *delay* juga pernah terjadi pada maskapai Sriwijaya rute Medan-Padang pada tanggal, 01 Desember 2017 yang dijadwalkan keberangkatan pukul 12.30 Wib, ditunda menjadi 13.30 Wib, dengan pemberina informasi melalui sms pada calon penumpang, kemudian ditunda lagi sampai pukul. 17.00 Wib, karena alasan faktor cuaca, lalu kembali ditunda sampai pukul 19.00 Wib. Dengan alasan operasioanal. Para calon penumpang diberikan makan oleh pihak maskapai, dan pada akhirnya diberangkatkan pada pukul 21.00 Wib yang mana para penumpang mendapat konpesasi ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).³⁶

Menurut analisa Penulis, peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan dalam kegiatan operasi angkutan udara adalah suatu hal yang tidak dapat diduga atau disangka kejadiannya, terlepas dari kelalaian maupun kesalahan dari pihak yang terlibat di dalamnya, hal tersebut dapat terjadi kapanpun tanpa dapat diduga sebelumnya. Selain itu pihak manapun tidak ada yang menginginkan peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan ini terjadi, karena selain merugikan para pihak, pengangkut sebagai penyedia jasa angkutan juga dirugikan nama baiknya akibat kejadian tersebut.

³⁵ *Ibid*

³⁶ Hasil Wawancara dengan Harri Marvi Sirait *Staf Of Operation & Service* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 08 Oktober 2018 Pukul: 10.00 Wib

3. Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat atas Keterlambatan Keberangkatan pada Maskapai Penerbangan

Sebagai salah satu kegiatan yang memiliki banyak aspek pendukung, kegiatan penerbangan dan angkutan udara dengan sendirinya memiliki banyak masalah. Oleh karena itu kebijakan umum angkutan udara diarahkan untuk mewujudkan terselenggaranya angkutan udara secara selamat, aman, cepat, efisien, teratur, nyaman, dan mampu berperan dalam rangka menunjang dan mendukung sektor-sektor pembangunan lainnya.³⁷

Tanggung jawab berarti kewajiban untuk mengganti kerugian karena suatu tindakan seseorang. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pada Pasal 1365 KUHPerdara. Dalam hukum udara internasional, masalah tanggung jawab telah lama menjadi perhatian.³⁸ Masalah yang sering terjadi dan sering dikeluhkan oleh penumpang adalah masalah keterlambatan jadwal penerbangan. Sering kali masalah keterlambatan jadwal penerbangan sudah dianggap hal yang lumrah. Padahal keterlambatan jadwal penerbangan dapat menimbulkan kerugian materiil dan imateriil terhadap penumpang.

Dalam konvensi Warsawa 1929 ditetapkan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab untuk keterlambatan. Sedangkan seperti yang termuat dalam Ordonansi Pengangkutan Udara, pengangkut dianggap bertanggung jawab kecuali diperjanjikan lain. Klausula tersebut sering kita temukan dalam tiket angkutan udara dalam negeri. Akan tetapi baik dalam Konvensi Warsawa maupun Ordonansi Pengangkutan Udara tidak ditemukan pembatasan tanggung jawab

³⁷ Muhammad Taufik Hidayat, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan* Jurnal, Volume VIII Nomor 3, September - Desember 2016, hlm. 81

³⁸ *Ibid* hlm. 83

yang dipikul oleh maskapai selaku pihak pengangkut untuk masalah keterlambatan jadwal penerbangan dan kerugian yang timbul sebagai akibat dari keterlambatan tersebut. Selain itu juga tidak diatur apakah yang berhak mendapat ganti kerugian hanya akibat langsung dari keterlambatan ataukah juga akibat yang tidak langsung dari keterlambatan.

Sebenarnya, dalam kasus keterlambatan bisa digunakan juga Pasal 43 Ayat (1) Undang-Undang Penerbangan yang menyebutkan bahwa: Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggungjawab atas:

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Selain itu juga dipakai Peraturan angkutan udara sebagai aturan pelaksana. Akan tetapi, dalam Peraturan Angkutan udara, tidak juga mengatur pelaksanaan bagaimana proses ganti rugi terhadap keterlambatan dilaksanakan. Meminta ganti rugi kepada perusahaan penerbangan tidak semudah membalik telapak tangan. Selain adanya klausula baku pengalihan tanggung jawab seperti yang termuat di dalam tiket penerbangan, ada juga batas maksimal tuntutan ganti rugi yang diizinkan peraturan perundang-undangan.³⁹

Jumlah maksimal ganti rugi yang bisa dituntut calon penumpang atas keterlambatan pesawat hanya Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Aturan itu tegas disebutkan pada Pasal 42 angka (4) PP Angkutan Udara. Itu pun hanya untuk

³⁹ *Ibid* hlm. 85

kerugian yang nyata dialami calon penumpang dan dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh pengangkut. Sedangkan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas ketentuan Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011, Pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 menyatakan bahwa salah satu tanggung jawab pihak pengangkut udara adalah wajib mengasuransikan pihak penumpang dan cargo atau angkutan udara jenis barang kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi. Tanggung jawab pihak maskapai penerbangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011.⁴⁰

Penerapan kewajiban kompensasi itu berlaku untuk keterlambatan yang disebabkan oleh faktor internal, yakni teknis dan komersial. Dengan regulasi itu, maskapai penerbangan seharusnya tidak bisa lagi lepas tanggung jawab dan menelantarkan penumpangnya di bandara bila pesawat mengalami keterlambatan. Perlindungan yang diterima oleh pengguna jasa pesawat terbang sebagai penumpang jika terjadi ketrlambatan yaitu mendapatkan ganti rugi dan kompensasi sesuai Pasal 3 Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia:⁴¹

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan.

⁴⁰ Adrian, Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008. hlm. 29

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Harri Marvi Sirait *Staf Of Operation & Service* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 08 Oktober 2018 Pukul: 10.00 Wib

- b. Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan (*snack box*).
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan serta makanan berat.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp 300 ribu.
- f. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*). Khusus pada kompensasi keterlambatan kategori 5, di mana calon penumpang mendapat ganti rugi sebesar Rp 300 ribu. Pemberian ganti rugi dapat berupa uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

Tanggung jawab adalah merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya. Tanggung jawab ini juga disebut dengan istilah tanggung gugat produk (*Product Liability*). Yang dimaksud dengan *product liability* adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya. Kerugian yang diderita seseorang secara garis

besar dapat dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang.⁴²

Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Dalam penyelenggaraan pengangkutan udara, masalah tanggung jawab pengangkut adalah faktor yang sangat penting. Seperti diketahui dalam penyelenggaraan pengangkutan udara, banyak pihak yang terlibat, sehingga perlu diketahui sejauh mana tanggung jawab tersebut dalam penyelenggaraan pengangkutan udara itu. Dalam Undang-Undang Penerbangan, tanggung jawab pengangkut yang digunakan ada 3 (tiga) prinsip tanggung jawab, yaitu.⁴³

- a. Prinsip Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan (*Liability Based on Fault or Negligence*);
- b. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*Presumption Of Liability*); dan
- c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability* atau *Absolute of Liability*).

Perbedaan dari ketiga prinsip tanggung jawab tersebut terletak pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian diletakkan dalam proses penuntutan.⁴⁴

- a. Prinsip Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan Dalam prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan ditekankan bahwa tiada tanggung jawab tanpa kesalahan.

⁴² *Ibid*

⁴³ Happy Susanto. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka. 2008, hlm. 56

⁴⁴ Ridwan, Khairandy, *Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Yogyakarta, Liberty. 2008. hlm. 56.

Adapun yang dimaksud dengan kesalahan adalah perbuatan yang disengaja maupun kelalaian. Yang menjadi ukuran perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan manusia normal yang dapat membedakan kapan dia harus melakukan sesuatu dan kapan dia tidak boleh melakukan sesuatu.⁴⁵ Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan pada dasarnya mengandung 2 (dua) aspek, yaitu adalah adil bagi pihak yang telah menimbulkan kerugian untuk member kompensasi kepada pihak yang mengalami kerugian dan adil apabila pihak yang menyebabkan kerugian kepada orang lain namun bukan karena kesalahannya untuk tidak memberikan kompensasi kepada pihak yang merasa dirugikan.

Prinsip ini lebih menekankan pada aspek yang pertama, yaitu apabila terbukti ada kesalahan, maka korban berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi. Karena alasan tersebut, beban pembuktian menjadi unsur penting dalam prinsip tanggung jawab ini dan beban pembuktian tersebut ada pada pihak korban, yaitu konsumen. Hal tersebut mengakibatkan apabila konsumen ingin menuntut ganti rugi dari pelaku usaha, maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita adalah akibat dari kesalahan pelaku usaha. Jadi, dalam hal ini apabila penumpang gagal membuktikan adanya unsur kesalahan dari maskapai penerbangan tentang keterlambatan jadwal penerbangan, maka maskapai penerbangan berhak untuk tidak memberikan kompensasi ganti kerugian. Bagi penumpang, bukan persoalan mudah untuk dapat membuktikan kesalahan dari maskapai penerbangan.⁴⁶

⁴⁵ E. Saefullah Wiradipradja *Op Cit* hlm. 23

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad 2008 *Op Cit* hlm. 16

- b. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Bersalah Prinsip tanggung jawab praduga bersalah diterapkan dalam Konvensi Warsawa dan Ordonansi Pengangkutan Udara.

Perbedaan utama antara prinsip tanggung jawab ini dengan sistem tanggung jawab atas dasar kesalahan terletak pada beban pembuktian. Beban pembuktian pada prinsip ini terletak pada pihak pelaku usaha. Dalam prinsip ini, pelaku usaha dalam hal ini maskapai penerbangan sebagai pihak pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakan. Akan tetapi apabila dalam proses pembuktian, dapat dibuktikan bahwa maskapai penerbangan tidak bersalah atau telah melakukan suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari segala kerugian, maka maskapai penerbangan akan dibebaskan dari segala tanggung jawab untuk ganti kerugian.⁴⁷ Dalam hal ini, apabila penumpang mengalami kerugian karena keterlambatan jadwal penerbangan, penumpang tidak perlu membuktikan kesalahan dari maskapai, cukup hanya menunjukkan bahwa kerugian yang dideritanya tersebut terjadi selama menunggu pesawat yang terlambat.

Diberlakukannya prinsip ini karena mustahil kiranya bagi penumpang selaku pengguna dapat membuktikan kesalahan dari pihak pengangkut tentang sebab-sebab keterlambatan, misalnya seperti adanya kelalaian pemeliharaan pesawat maupun alasan teknis lainnya seperti ketentuan menurut prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan. Karena itulah baik konvensi Warsawa maupun Ordonansi Pengangkutan Udara meletakkan beban pembuktian pada pihak

⁴⁷ Rahayu Hartini *Op Cit* hlm. 37

maskapai. Dengan adanya pembalikan beban pembuktian, prinsip tanggung jawab ini diiringi oleh ketentuan pembatasan tanggung jawab ganti kerugian.

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut.

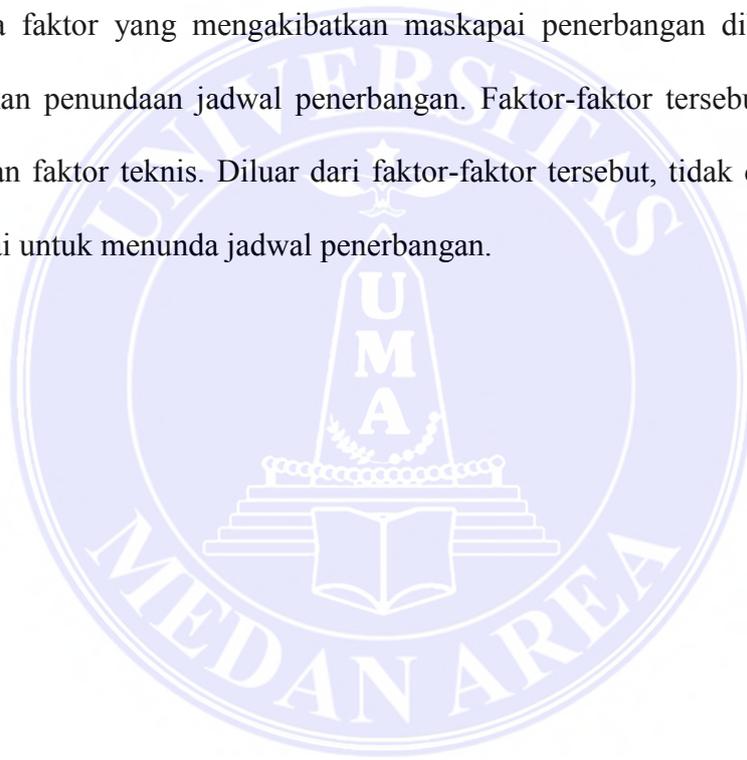
Dalam tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*), yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *Lex Specialis* dalam gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya. Sebaliknya *Absolute Liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.⁴⁸

Menurut prinsip tanggung jawab mutlak, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul atas peristiwa apapun selama penyelenggaraan pengangkutan. Tidak ada beban kewajiban atas pembuktian kesalahan. Didalam tanggung jawab mutlak ditentukan batasan mengenai jumlah ganti rugi yang akan diberikan oleh pihak tergugat, dalam hal ini adalah maskapai penerbangan selaku pihak pengangkut. Akan tetapi dimungkinkan adanya hal-hal yang dapat membebaskan maskapai penerbangan dari kewajiban atas ganti kerugian.

Prinsip ini digunakan dalam Pasal 43 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Penerbangan. Penerapan prinsip ini cukup memberikan perlindungan yang proporsional baik bagi maskapai selaku pihak pengangkut maupun bagi penumpang selaku pihak pengguna jasa angkutan udara. Hal tersebut dikarenakan adanya batasan mengenai besarnya jumlah ganti rugi yang harus dibayarkan oleh maskapai yang tidak dapat dilampaui besaran nilainya dalam keadaan apapun.

⁴⁸ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, 3, Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan, 2005, hlm. 12

Tanggung jawab pihak maskapai penerbangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas ketentuan Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 juga menyebutkan bahwa Tanggung jawab pengangkut dalam peraturan ini berlaku juga terhadap pengangkut yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga tidak berjadwal (*charter*) atau pihak-pihak lain sebagai pembuat kontrak pengangkutan (*contracting carrier*) sepanjang tidak diperjanjikan lain dan tidak bertentangan dengan peraturan ini. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan maskapai penerbangan dibenarkan untuk melakukan penundaan jadwal penerbangan. Faktor-faktor tersebut adalah faktor cuaca dan faktor teknis. Diluar dari faktor-faktor tersebut, tidak dibenarkan bagi maskapai untuk menunda jadwal penerbangan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang di bahas maka dapat ditarik kesimpulan dalam pembahasan yaitu:

1. Pengaturan hukum yang mengatur tentang penumpang pesawat yang ada di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan pada maskapai penerbangan meliputi: faktor *manajemen airline*, yaitu keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan ketidaksiapan pesawat udara faktor teknis Operasional, adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi: bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandar udara atau

landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran, faktor cuaca; dan faktor Lain-lain.

3. Perlindungan terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan menggunakan pesawat terbang dengan memberikan kompensasi dan ganti rugi yaitu berupa minuman ringan, makanan ringan dan makanan berat serta uang ganti rugi, tergantung jenis keterlambatan menurut kategorinya yaitu: Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan. Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan (*snack box*). Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat. Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan serta makanan berat. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp 300 ribu. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. 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).
2. 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.

3. 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.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*, Yogyakarta: Genta Press, 2007.
- _____, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008.
- Abdul Rasyid. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Jakarta, Kencana, 2005.
- Adrian, Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan konsumen*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2008.
- Astri Wijayanti, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung, Lubuk Agung, 2011.
- AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Diadit Media, 2002.
- E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta, Liberty, 2009.
- E. Suherman, *Tanggung Djawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco, 1962.
- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, 3, Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan, 2005.
- Happy Susanto. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka. 2008.
- Janus, Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, Citra Aditya Bakti. 2000.
- K Martono, *Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni, 2007
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Jakarta. Rajawali Press, 2001.
- R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1995

- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cetakan ketiga puluh empat*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2004.
- Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan* UMM Pers, Malang 2008.
- Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press, 2006.
- _____, *Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Yogyakarta, Liberty. 2008.
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000
- S. Damardjati, *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta, Ghalia Indonesia.2001.
- Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Udara*, Medan: USU Pers, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta. UI Press, 1984.
- Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009.
- Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung. Pustaka Sutra, 2008.
- Sution Usman Adji, Dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001
- Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

C. Jurnal

Muhammad Taufik Hidayat, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan* Jurnal, Volume VIII Nomor 3, September - Desember 2016

Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25, 2006).

Syafrina Maisusri, *Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Peredaran Obat Impor Yang Tidak Memiliki Izin Edar Oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan Di Pekanbaru* JOM Fakultas Hukum Volume III Nomor 2, Oktober 2016

D. Website

Detik.com, pesawat delay, https://_news._detik._com/_berita_/4013727/lion-air-medan-jakarta-delay-parah-penumpang-marah

Ernandoes, *Sejarah Lion Air*, <https://ernandoes.wordpress.com/2012/05/29/sejarah-lion-air-2/>

Garuda Indonesia, *Tentang Garuda Indonesia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page>

Penerbangan Domestik, *Dalam* http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_domestik_di_Indonesia,

Pengertian Penumpang dalam <http://id.wikipedia.org> pengertian penumpang

Pengetian Maskapai Penerbangan dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan

Pengertian perusahaan penerbangan <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan>

Raden Jihad Akbar, *Kualanamu Jadi Bandara Terbaik di Indonesia 2017*, Diakses pada <https://www.viva.co.id/arsip/933821-kualanamu-jadi-bandara-terbaik-di-indonesia-2017>

Sejarah bandara kualanamu dalam <http://kualanamu-airport.co.id/id/general/about-us>

Srikandi Rahayu pengertian.blogspot.co.id/2014/08/pengertian-dan-karakteristiktransportasi-udara.htm

Tiket Turindo, Sejarah Maskapai Sriwijaya, <https://tiketturindo.com/blog/index.php/maskapai-sriwijaya-air/> 2016/02/24/sejarah-



DATA WAWANCARA

Nama : Harry Marvi Sirait
Jabatan : Staf of Operation & Service
Hari/Tanggal: Senin 8 Oktober 2018
Waktu : 09.00 Wib

1. Sudah berapa lama bekerja disini ?

Jawab: sudah Hampir Enam Tahun

2. Kapan di dirikan Bandar Udara Kualanamu ?

Dari tahun 2013

3. Berapa jumlah maskapai penerbangan yang ada di Bandar Udara Kualanamu?

Jawab: kurang lebi 12 maskapai yaitu: Garuda Indonesia, Air Asia, Malaysia Airlines, Silk Air, Saudi Arabia, Jet Star, Batik Air, Wingks Air, Malindo, Sriwijaya, Lion Air, Citylink.

4. Masakapai penerbangan apa yang sering mengalami keterlambatan keberangkatan ?

Jawab; tidak dapat diprediksikan, semua maskapai pernah mengalami keterlambatan.

5. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan ?

Jawab; Faktor cuaca, Operasional dan manajemen airlines

6. Peraturan hukum terkait penumpang pesawat di Indonesia ?

Jawab:

- a. Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan;

- d. Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia ;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
7. Peraturan hukum apa yang dipergunakan dalam menangani terjadinya keterlambatan ?
- Jawab : Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia
8. Bagaimana respon konsumen sebagai penumpang jika terjadi keterlambatan ?
- Jawab: kebanyakan penumpang ada yang marah, emosional, kecewa dan ada juga yang diam dan pasrah.
9. Bagaimana proses pemberitahuan terhadap penumpang sebagai konsumen ?
- Jawab: melalui informasi bandara atau pihak maskapai memberitahukan secara manual melalui speaker yang dipasang dimasing-masing gate.
10. Hak dan kewajiban apa yang didapat sebagai penumpang pesawat jika terjadi keterlambatan keberangkatan?
- Jawab: hak dan kewajiban yang diterima mendapatkan kompensasi dan anti rugi sesuai keterlambatannya.

11. Apa bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai jika terjadi keterlambatan ?

Jawab : petugas maskapai bertanggung jawab memberi informasi kepada calon penumpang, dan juga memberi hak terhadap calon penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan.

12. Ganti rugi apa yang diterima oleh penumpang pesawat jika terjadi keterlambatan ?

Jawab:

Pasal 3 Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan.
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan (*snack box*).
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan serta makanan berat.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp 300 ribu.
- f. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

Khusus pada kompensasi keterlambatan kategori 5, di mana calon penumpang mendapat ganti rugi sebesar Rp 300 ribu. Pemberian ganti rugi dapat berupa uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi

13. Apa pernah kasus keterlambatan dibawa pada jalur hukum ?

Jawab; belum pernah

14. Perlindungan hukum apa yang di dapat sebagai penumpang pesawat jika terjadi keterlambatan keberangkatan ?

Jawab: mendapatkan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku

