

**ANALISIS HUKUM TERHADAP PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB
MASKAPAI PT. LION MENTARI AIRLINES TERHADAP
KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



Disusun

Oleh:

RYAN MAULANA SYAM

45 13 060 058

**FAKULTAS HUKUM/ILMU-ILMU HUKUM
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : RYAN MAULANA SYAM
NIM : 45 13 060 058
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : PERDATA
No. Pendaftaran Judul : 06/Pdt/FH/XII/2018
Tgl. Pendaftaran Judul : 18 Desember 2018
Judul Proposal : ANALISIS HUKUM TERHADAP PELAKSANAAN
TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PT. LION MENTARI
AIRLINES TERHADAP KONSUMEN DI KOTA
MAKASSAR..

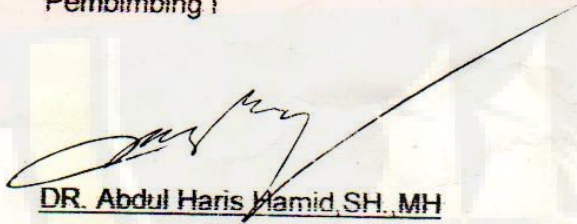
Telah Diperiksa Dan Diperbaiki Untuk Dimajukan Dalam Ujian Skripsi
Mahasiswa Program Strata Satu (S1).

Makassar, Agustus 2019

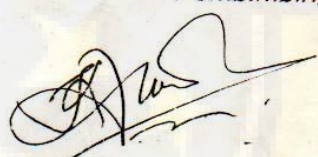
Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



DR. Abdul Haris Hamid, SH., MH



DR. HJ Kamsilaniah, SH., MH

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum



DR. Ruslan Renggeng, SH., MH

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Menerangkan

Bahwa:

Nama : RYAN MAULANA SYAM

NIM : 45 13 060 058

Program Studi : Ilmu Hukum

Minat : PERDATA

No. Pendaftaran Judul : 06/Pdt/FH/XII/2018

Tgl. Pendaftaran Judul : 18 Desember 2018

Judul Proposal : ANALISIS HUKUM TERHADAP PELAKSANAAN
TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PT. LION MENTARI
AIRLINES TERHADAP KONSUMEN DI KOTA
MAKASSAR..

Telah Disetujui Skripsinya Untuk Dimajukan Dalam Ujian Skripsi Mahasiswa
Program Strata Satu (S1).

Makassar, Agustus 2019

Dekan Fakultas Hukum



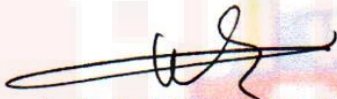
DR. Ruslan Renggong, SH, MH

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Perdata** dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 287/FH/UNIBOS/VIII/2019 tanggal 4 Agustus 2019 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini Selasa, 17 September 2019 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara/i. **Ryan Maulana Syam** Pada Nomor Pokok Mahasiswa **4513060058** yang dibimbing oleh **Dr. Abd Haris Hamid, S.H., M.H.** selaku Pembimbing I dan **Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.** selaku Pembimbing II dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

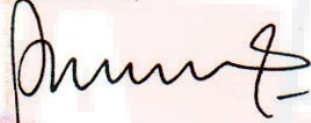
Panitia Ujian

Ketua



Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.

Sekretaris,

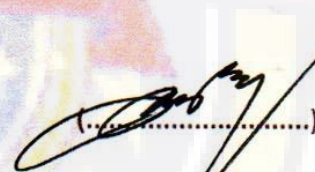


Dr. Andi Tira, S.H., M.H.


Tim Penguji

Ketua

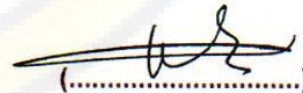
: 1. **Dr. Abd Haris Hamid, S.H., M.H.**


(.....)

2. **Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.**


(.....)

3. **Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.**


(.....)

4. **Dr. Zulkifli Makkawaru S.H., M.H.**


(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi Dengan Judul Analisis Hukum Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Konsumen Di Kota Makassar ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : RYAN MAULANA SYAM

NIM : 45 13 060 058

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Makassar 04 Agustus 2019



RYAN MAULANA SYAM

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Tiada kata paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada ditangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, sehingga Penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan judul **“Analisis Hukum Terhadap Pelaksanaan Tanggungjawab Maskapai PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Konsumen Di Kota Makassar.”**. Sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.

Dengan rampungnya skripsi ini, tentunya tidak lepas dari sejumlah dorongan dan dukungan baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis. Segenap dorongan dan dukungan itulah yang senantiasa memotivasi dan menyamangati penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam dalamnya kepada Ayahanda tercinta Muhammad Attas dan Ibunda tercinta Hasni Syam yang sangat kusayangi, serta keluarga yang selalu mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini

Ucapan trima kasih yang sedalam-dalamnya juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan skripsi hingga tahap penyempurnaan skripsi penulis. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Muh. Saleh Pallu, M.Eng selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Dr. Ruslan Renggong, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr.Yulia A. Hasan, S.H.,M.H. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
4. Ibu Hj. Siti Zubaidah, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar
5. Bapak Dr. Almusawir, S.H.,M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Bosowa Makassar.
6. Bapak Dr. Abdul Haris.S.H., M.H. selaku Pembimbing I yang telah memberi semangat, kritik konstruktif, saran, bimbingan, serta arahan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H.,M.H selaku Pembimbing II yang telah memberi semangat, kritik konstruktif, saran, bimbingan, serta arahan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang telah mendidik penulis selama dibangku perkuliahan.
9. Seluruh staf administrasi dalam lingkup Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, Rail, Robby, Dhipar, Abhe, Zaenal, Naim, Adi Kuttu, Arman, Aras, Iqra, Ryan, Hasan Cingka, jefri.

11. Seluruh keluarga besar KPK013 Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungan dan bantuan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Adinda-adinda Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang tidak dapat saya sebut namanya satu persatu terima kasih atas doa dan dukungan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kakanda-kakanda Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makasar, terkhusus, Kak Aco, Kak Glen, Kak Anto, Kak Armi, Kak Irvan yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh keluarga besar BEM-FH dan HIMAPSIH yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu terima kasih atas segala persaudaraan dan kekeluargaan dan terima kasih telah menjadi tempat penulis untuk berproses dan sharing pengalaman.
15. Seluruh keluarga besar Celebes Law and Transparency (CLAT) yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu terima kasih atas kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan dan trimakasih atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis dalam berorganisasi
16. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, saran, petunjuk, dan doa selama penyusunan skripsi ini sehingga selesai, terima kasih

Skripsi ini ku persembahkan juga teruntuk yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai? terlambat wisudah bukanlah sebuah kejahatan dan bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang dari siapa yang paling cepat lulus dengan IPK *cumlaude*. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah yang selesai, baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan besar hati menerima kritikan dan saran yang membangun. Sehingga penulis skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu hukum.

Wassalamu’ alaikum Wr.Wb

Makassar, September 2019

Penulis

Ryan Maulana Syam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

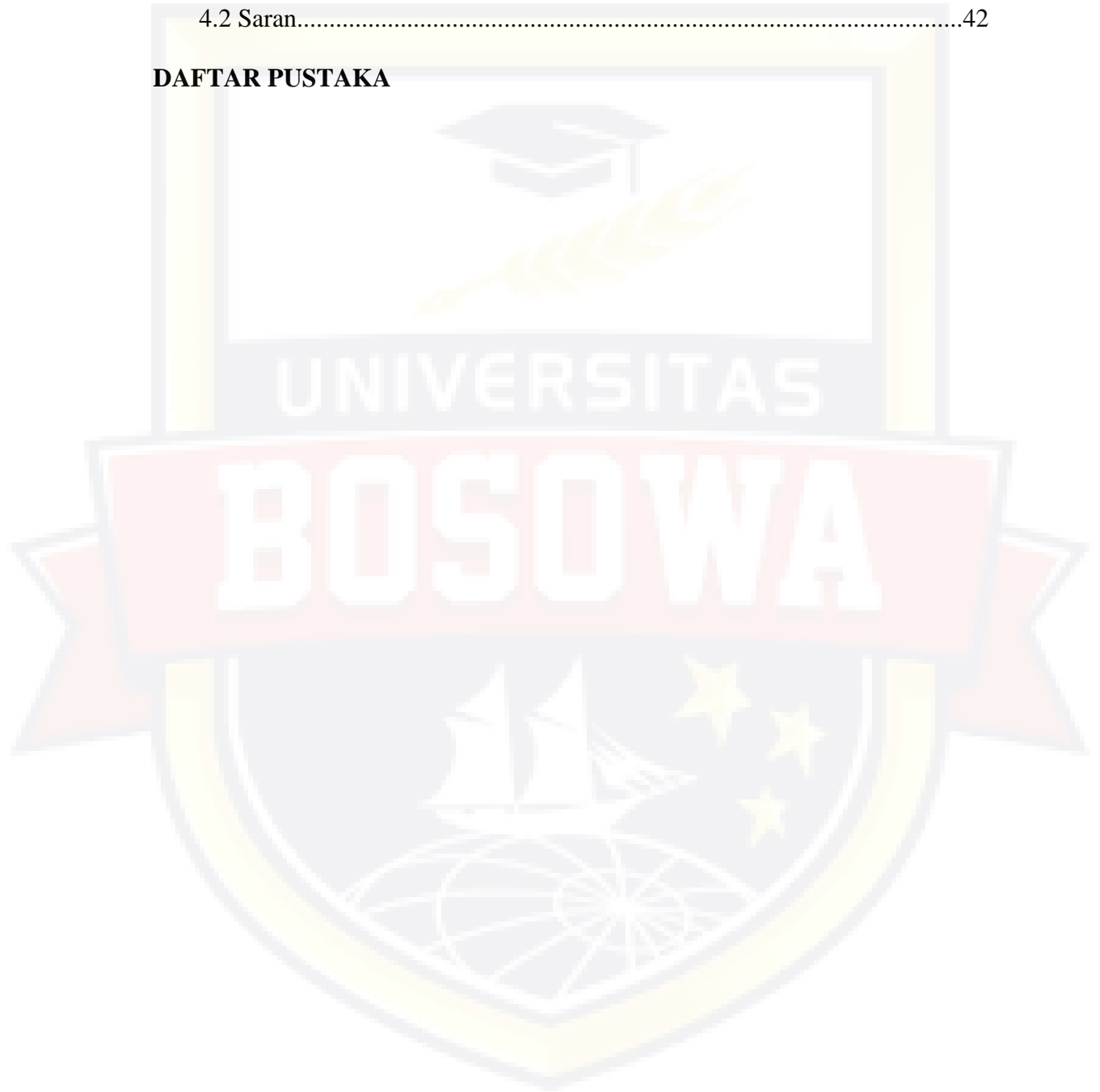
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN UJIAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Metode Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Beberapa Pengertian.....	10
2.2 Pengertian Konsumen.....	19
2.3 Hukum Pengangkutan Udara.....	20
2.4 Fungsi Dan Kegunaan Pengangkutan Atau Transportasi.....	22
2.5 Hak dan Kewajiban	30
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
3.1 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Konsumen Yang Mengalami Delay	33
3.2 Bentuk Ganti Rugi PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Penumpang Dalam Hal Terjadinya Delay.....	40

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan42

4.2 Saran.....42

DAFTAR PUSTAKA



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri 13.677 pulau berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedautatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang. Bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, mempererat hubungan antar bangsa, dan memperkuat kedaulatan negara.

Sebagai negara berkembang, bangsa Indonesia harus melaksanakan pembangunan nasional di segala bidang, di semua aspek kehidupan manusia. Salah satu sarana yang menjadi sasaran pembangunan nasional adalah bidang ekonomi, karena perekonomian suatu negara memegang peranan penting dalam menunjang berhasilnya pembangunan di negara tersebut. Sejalan dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia terutama dalam peningkatan produksi barang dan jasa, maka perlu sekali adanya sarana guna menunjang mobilitas masyarakat barang dan jasa dari suatu tempat ke tempat yang lain guna memenuhi kebutuhan, salah satunya adalah sarana yang pengangkutan.

Dengan jumlah konsumen yang begitu besar, suatu usaha transportasi atau bisnis transportasi jasa pengangkutan merupakan salah satu usaha yang sangat menggurakan untuk didirikan, karena sangat diperlukan oleh pemakai jasa untuk mempermudah dan mempercepat suatu perjalanan dengan lebih efisien. Pentingnya jasa transportasi memperancar gerak roda perekonomian sudah tidak dapat diragukan lagi, mengingat beberapa keuntungan yang dimilikinya.

Bisnis transportasi penerbangan atau jasa angkutan udara merupakan salah satu hal yang paling menantang, dimana Indonesia merupakan pasar yang sangat potensial bagi suatu perusahaan jasa transportasi udara yang ingin menjalankan bisnis tersebut. Beberapa keuntungan yang diberikan oleh jasa angkutan udara antara lain seperti jangkauan yang luas, waktu tempuh yang relatif singkat, tarif yang masih dapat dijangkau oleh masyarakat serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan.

Munculnya maskapai penerbangan yang sangat banyak di Indonesia berawal dari diratifikasinya *World Trade Organization/General Aviation Training & Testing Service (WTO/GATTS)* tersebut tidak dibenarkan lagi pemerintah Indonesia melakukan monopoli di bidang perusahaan jasa penerbangan (saefullah. 2006:5). Sehingga para pelaku usaha berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan angkutan udara, dimana pada tahun 2007 terdapat sekitar 20 maskapai domestik baik terjadwal maupun tidak terjadwal yang telah berdiri ([httpk www. Media Indonesia online.com](http://www.MediaIndonesiaonline.com) php artikel, diakses pada tanggal 9 Desember 2018).

Banyaknya perusahaan angkutan udara memicu jasa persaingan di dalam memperoleh pengguna jasa penerbangan semakin ketat, dan hal tersebut dapat membuat suatu perusahaan penerbangan dapat memberikan penawaran harga tiket yang relative lebih murah untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Namun di sisi lain, *dengan* tarif murah tersebut sering kali mengabaikan kualitas pelayanan (*service*), dimana hal tersebut dapat menimbulkan atau bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi dapat menyebabkan berkurangnya kualitas dalam melakukan pemeliharaan (*maintenance*) pesawat sehingga rawan kecelakaan.

Angkutan udara, sebagai salah satu komponen sistem transportasi nasional, pada hakekatnya mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyediaan jasa layanan angkutan dalam negeri maupun di luar negeri. Terutama dalam rangka menghubungkan daerah-daerah yang sulit dijangkau dengan moda angkutan lain secara cepat dan efisien untuk jarak tertentu, dimana jika menggunakan angkutan darat seperti dari Jakarta ke Bali membutuhkan waktu 24 jam, sedangkan jika menggunakan pesawat udara hanya membutuhkan waktu 1,5 jam (<http://www.Kompas.Com php/costumer ptr2.htm>, diakses pada tanggal 9 Desember 2018).

Oleh karena itu, transportasi udara merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan adanya transportasi udara mempermudah masyarakat dalam menjalankan kegiatannya dalam hal pengguna atau pengirim barang. Seperti yang diketahui, bahwa pesawat udara merupakan salah satu pengangkutan yang mempunyai teknologi paling canggih yang pernah diciptakan manusia. Tetapi alat pengangkutan yang paling canggih teknologinya tersebut tidak selamanya mendatangkan rasa aman dan nyaman serta memuaskan

bagi penggunaanya karena akibat kesalahan-kesalahan manusia. Salah satu yang sering terjadi adalah banyaknya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan yang dilakukan maskapai penerbangan serta banyaknya terdadi kecelakaan akhir-akhir ini. Penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan biasanya terjadi akibat adanya hal-hal yang di luar kendali manusia seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat. Seringnya penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan juga dapat diakibatkan oleh kesalahan manusia sendiri atau *human error* serta diakibatkan oleh keteledoran pihak manajemen.

Terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya. Dimana dalam kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perusahaan angkutan udara yang selalu melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan padahal mereka selalu menjanjikan masalah ketepatan waktu atau *on time performance* dalam penerbangan untuk mempromosikan maskapainya. Salah satu maskapai penerbangan yang banyak diminati masyarakat adalah Lion Air. Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang memiliki harga cukup terjangkau di kalangan masyarakat. Akan tetapi, walaupun Lion Air banyak diminati oleh masyarakat, ternyata Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang sering bermasalah mengenai ketepatan waktu *on time* dan melakukan delay. Dapat diketahui berdasarkan berita dari Kompas.com. yang menyatakan bahwa Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang berada di urutan bawah mengenai masalah ketepatan waktunya, seperti yang dirilis

oleh Kementerian Perhubungan pada tahun 2014 yang dapat dilihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pen'ngkat Tentang Ketepatan Waktu Pada Tahun 2014

No	Maskapai Penerbangan	Presentase dan Penerbangan
1	Sriwijaya Air	82,02% dari 65.940 Penerbangan
2	Air Asia	78,67% dari 22.536 Penerbangan
3	Citilink	78,20% dari 54.881 Penerbangan
4	Lion Air	73,80% dari 171. 498 Penerbangan

Sumber. Komoasnews.com

Sebagaimana diketahui, bahwa terjadinya kecelakaan akhir-akhir ini membuat pengguna jasa penerbangan dapat berfikir dua kali untuk menggunakan jasa penerbangan, sering terjadinya kecelakaan-kecelakaan, sehingga dapat mengakibatkan timbulnya kerugian-kerugian baik materi maupun immaterial terhadap pengguna jasa penerbangan, dan hal tersebut dapat merugikan maskapai dengan sepiunya pengguna jasa penerbangan.

Pengguna radio, radar dan alat-alat pengaman mutakhir lainnya memang telah dapat mengurangi banyaknya angka kecelakaan pesawat udara pada abad ini, tetapi semuanya itu belumlah cukup meniadakan sama sekali adanya kecelakaan

pesawat. Secanggih apapun teknologi tersebut tidak akan menghilangkan risiko kecelakaan pesawat. Banyaknya kecelakaan pesawat udara yang terjadi maka perusahaan penerbangan dalam hal ini maskapai penerbangan yang bersangkutan tidak hanya dihadapkan pada kerugian dengan hancurnya pesawat udara tetapi juga dihadapkan pada ketentuan bahwa pengangkutan atau perusahaan penerbangan harus bertanggung jawab atas kerugian akibat kecelakaan terhadap penumpang, hal ini sebagaimana pasal 1 Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, yang berbunyi:

Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Salain itu, prinsip tanggungjawab mutlak menetapkan bahwa maskapai selalu bertanggungjawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan, dan tidak bergantung pada ada tidaknya unsur kesalahan di pihak maskapai. Kecuali dalam hal kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan, dengan syarat maskapai harus membuktikan bahwa keterlambatan itu disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Sebagaimana diatur di Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Undang-Undang Penerbangan. Pada prinsipnya yang menjadi inti pokok dari isi perjanjian pengangkutan adalah segala perbuatan pemberian dan penerima jasa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban itu bersifat timbal balik, maksudnya hak dari satu pihak merupakan kewajiban dari pihak lain.

Aspek yuridis terpenting dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan udara ialah soal tanggung jawab atas kerugian-kerugian yang di luar perhitungan sehingga sering terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan. Adanya hubungan saling ketergantungan antara pihak pengangkut dengan konsumen selaku pengguna jasa. Seharusnya mampu menempatkan kesetaraan kedudukan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen. Namun dalam kehidupan sehari-hari masih banyak penumpang yang mengalami kejadian yang merugikan mereka berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul: **Analisis Hukum Terhadap Pelaksanaan Tanggungjawab Maskapai PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Konsumen Di Kota Makassar.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tanggungjawab pihak maskapai PT. Lion Mentari Airlines terhadap konsumen yang mengalami delay di Kota Makassar?

2. Hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggungjawab maskapai PT. Lion Mentari Airlines terhadap konsumen di Kota Makassar?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pelaksanaan tanggungjawab pihak maskapai PT. Lion Mentari Airlines terhadap konsumen yang mengalami delay di Kota Makassar
2. Untuk mengetahui Hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggungjawab maskapai PT. Lion Mentari Airlines terhadap konsumen di Kota Makassar

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan yang terkait dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya yang terkait dengan ketentuan hukum dalam mengatur tanggungjawab pengangkut udara terhadap penumpang baik secara teoritis maupun dalam pelaksanaannya khususnya pada PT. Lion Mentari Airlines di Kota Makassar.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait dalam pengangkutan udara, baik itu pengangkut maupun pengirim ataupun penerima barang dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi informasi awal bagi penelitian dimasa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum Perdata. Fakultas Hukum, Universitas Bosowa.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan pada bandara internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar.

1.4.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian, selain menggunakan metode yang tepat juga dipedukan kemampuan memilih metode pengumpulan data yang relevan. Data merupakan faktor penting dalam penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

1. Bapak Irfan sebagai Staf di Lion Air.
2. Bapak Welly sebagai Staf pengurusan Delay pesawat Lion Air.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Agar peneliti mendapatkan data yang akurat maka penelitian menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut.

- a. Studi lapangan dilakukan dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan dengan cara wawancara.
- b. Angket

1.4.4 Analisis Data

Adapun data yang digunakan yaitu data primer selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk lebih mendapatkan data yang nyata, kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beberapa pengertian

2.1.1 Pengertian Pengangkutan

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Menurut Abdulkadir Muhammad (1998:9) bahwa:

Mendefinisikan 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.

Selanjutnya ia menambahkan bahwa pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses.

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.

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. 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.

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

angkutan. Defenisi ini memiliki kesamaan dengan defenisi sebelumnya, dengan sedikit perbedaan yaitu adanya penekanan pada aspek fungsi dari kegiatan pengangkutan, yaitu memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna atau nilai.

Selain defenisi di atas ada yang menyatakan bahwa Pengangkutan adalah pemindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang dengan adanya perpindahan tersebut maka mutlak diperlukannya untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.

Menurut Ridwan Khairindy (2013:34) bahwa: Pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Ada beberapa unsur pengangkutan, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya sesuatu yang diangkut
2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut
3. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri. Secara yuridis defenisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefenisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim dengan memungut biaya pengangkutan.

Kemudian dalam Undang-undang Pemerintah Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Angkutan Udara dinyatakan bahwa:

Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau

lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Dalam penyelenggaraan angkutan udara dibedakan menjadi dua yaitu pertama, angkutan udara niaga dan kedua, angkutan udara bukan niaga.

Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Sedangkan angkutan udara bukan niaga ciri terpenting adalah tidak untuk kepentingan umum melainkan untuk keperluan-keperluan yang bersifat khusus misalnya dinas-dinas kenegaraan dan kepentingan militer. Kegiatan angkutan udara dilakukan oleh perusahaan angkutan udara, yaitu perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran.

Selanjut dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara membagi bentuk-bentuk kegiatan pengangkutan udara, menjadi dua yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga, secara lengkap dinyatakan:

- (1) Kegiatan angkutan udara terdiri atas:
 - a. Angkutan udara niaga
 - b. Angkutan udara bukan niaga.
- (2) Angkutan udara niaga sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. Angkutan udara niaga berjadwal
 - b. Angkutan udara niaga tidak berjadwal.

Menurut Muhammad Abdulkadir (1992:24) bahwa:

Penerbangan komersial atau angkutan udara niaga adalah usaha pengangkutan dari penumpang-penumpang, barang-barang dan pos atau kegiatan keudaraan lainnya dengan memungut bayaran. Ada beberapa

penggolongan kegiatan penerbangan komersial atau niaga, yaitu sebagai berikut:

- a) Penerbangan teratur (*scheduled operation*), yaitu penerbangan berencana menurut suatu jadwal perjaksanaan pesawat-pesawat yang tetap dan teratur.
- b) Penerbangan tidak teratur (*non scheduled operation*), yaitu penerbangan-penerbangan dengan pesawat-pesawat secara tidak berencana.
- c) Penerbangan suplementer, yaitu penerbangan-penerbangan dengan pesawat-pesawat berkapasitas 15 orang dan sifatnya suplementer dan penerbangan teratur ke tidak teratur.
- d) Penerbangan kegiatan keudaraan (*aerial work*), yaitu penerbangan-penerbangan yang bukan bertujuan untuk pengangkutan penumpang, barang atau pos melainkan untuk kegiatan udara lain dengan memungut bayaran antara lain untuk kegiatan-kegiatan penyemprotan, pemotretan, servey udara, dan lain-lain.

Menurut Subtekti R (1995:28) bahwa:

Adapun ciri-ciri penerbangan komersial atau niaga berjadwal pada umumnya sebagai berikut:

1. penerbangan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain atau sebaliknya dengan rute penerbangan yang telah ditetapkan.
2. Penerbangan dilakukan secara seri, lebih dari 1 (satu) kali penerbangan, secara terus menerus atau sedemikian rupa seringnya sehingga dapat dikatakan sebagai penerbangan teratur (regular).
3. Penerbangan tersebut terbuka untuk umum guna mengangkut penumpang dan/atau barang dengan memungut bayaran atas jasa angkutan tersebut.
4. Penerbangan dilakukan berdasarkan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan terlebih dahulu terlepas apakah tersedia penumpang atau tidak. penerbangan tetap dilangsungkan.
5. Penerbangan jenis ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang telah mengutamakan nilian waktu dari pada nilai uang.
6. Perusahaan penerbangnya diperbolehkan memasang iklan.
7. Penjualan tiket terbuka untuk umum secara individu.

Adapun ciri-ciri penerbangan tidak berjadwal secara umum. yaitu sebagai berikut:

1. Penerbangan dilakukan untuk mengangkut barang, orang, dan atau pos ke seluruh wilayah Republik Indonesia dengan tidak ada pembatasan rute penerbangan tertentu secara tetap.
2. Penerbangan tidak dilakukan sesuai dengan daftar perjalanan terbang/jadwal penerbangan.
3. Penjualan karcis atau surat muatan udara secara sekaligus untuk seluruh kapasitas pesawat udara tersebut.
4. Penumpangnya merupakan suatu rombongan dan bukan merupakan penumpang umum yang dihimpun oleh pencarter atau biro perjalanan (*travel beureau*).
5. Pesawat udara pengangkut penumpang, barang dan pos dari suatu tempat langsung ke tempat tujuan dengan tidak diperkenankan menurunkan dan atau menaikkan penumpang dalam perjalanan.
6. Perusahaan penerbangnya tidak diperkenankan memasang iklan di surat kabar, majalah, maupun media massa lainnya.
7. Tarif angkutan tidak berdasarkan surat keputusan pemerintah yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
8. Jenis pengangkutan ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang lebih mengutamakan nilai waktu dan pada nilai uang.

Menurut Subekti R (2008:32) bahwa:

Penerbangan komersil dilihat dari segi wilayah operasi penerbangannya dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- a) Penerbangan domestik (nasional), yaitu penerbangan antara pelabuhan udara di wilayah Indonesia dengan menggunakan pesawat udara yang beregistrasi Indonesia.
- b) Penerbangan internasional, adalah penerbangan dari pelabuhan udara Indonesia dengan atau tanpa melakukan transit di pelabuhan udara Indonesia atau sebaliknya dengan tujuan pelabuhan udara negara lain.

Penerbangan internasional dilihat dari aspek perusahaan penerbangannya

dikategorikan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

- a) Penerbangan internasional yang dilakukan oleh pesawat udara asing (registrasi asing).
- b) Penerbangan internasional yang dilakukan oleh pesawat udara nasional (registrasi nasional).

2.1.2 Pengertian Pengangkutan Udara

Pengangkutan merupakan bidang yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan karena peran pengangkutan itu sendiri yang

sangat penting dalam memperlancar arus lalu lintas barang dan orang yang timbul sejalan dengan meningkatnya perkembangan masyarakat, sehingga menjadikan pengangkutan sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Menurut Muhammad Abdulkadir, (1992:19) bahwa:

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.

Apabila dirumuskan dalam definisi, maka Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat angkut, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.

Menurut Muhammad Abdulkadir, (1998:48) bahwa: Dilihat dari pengertian di atas maka terdapat rangkaian pemindahan dalam arti luas dan dalam arti sempit meliputi kegiatan:

- a. Dalam arti luas, terdiri dari:
 1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
 2. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan; dan
 3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.
- b. Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/atau barang dari stasiun/terminal pelabuhan/Bandar udara ke tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Sedangkan pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi. Perjanjian pengangkutan dapat pula dibuat secara tertulis yang disebut carter (*charterparty*).

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

Menurut Elfrida Gultom, (2009:18) bahwa: Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Asas yang bersifat publik, merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan dan pihak pemerintah (penguasa). Adapun asas-asas yang bersifat publik antara lain:
 - a. Asas Manfaat, setiap manusia harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan prikehidupan yang berkeeseimbangan bagi warga Negara;
 - b. Asas Adil dan Merata, penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;

- c. Asas Keseimbangan, penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
 - d. Asas Kepentingan Umum, penyelenggara pengangkut harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
 - e. Asas Keterpaduan, pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda pengangkutan;
 - f. Asas Kesadaran Hukum, pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga Negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan;
 - g. Asas Keselamatan Penumpang, pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan baik untuk pengangkut maupun untuk pengguna jasa.
2. Asas yang bersifat perdata, merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Adapun asas-asas yang bersifat perdata, antara lain:
- a. Asas Konsensual, pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Maka dalam hal ini apabila sudah ada suatu kesepakatan antar para pihak yang saling terucap maka perjanjian pengangkutan sudah terbentuk, namun hanya saja ada kalanya diperlukan dokumen pengangkutan untuk mengangkut suatu hal tertentu;
 - b. Asas Koordinatif, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara, tidak ada pihak yang berada di atas maupun pihak yang berada di bawah. Jadi bukan berarti pengangkut selaku pemberi jasa mempunyai kewenangan yang lebih tinggi daripada pengguna jasa dan pengangkut dapat berbuat semena-mena kepada pengguna jasa. Hal ini tidak dibenarkan karena kedudukan mereka adalah seimbang.

Definisi pengangkut menurut Pasal 1 angka 26 Undang-Undang Nomor 1

Tahun 2009 tentang Penerbangan, menjelaskan bahwa:

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.

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

Menurut Muhammad Abdulkadir, (2008:69) bahwa: “Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan Pengangkutan Udara yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat udara sipil dengan memungut bayaran”.

Sementara itu perusahaan angkutan udara atau biasa disebut dengan maskapai penerbangan dapat didefinisikan yaitu 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.

Menurut R. Subekti, (1995:81) bahwa:

Sebelum menyelenggarakan pengangkutan udara, terlebih dahulu harus ada perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang atau pemilik barang. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.

2.2 Pengertian Konsumen

Ada beberapa pengertian yang dapat dikemukakan dalam pembahasan tentang pengertian konsumen, yaitu terdapat dalam rumusan peraturan perundang-undangan, dan menurut para pakar.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dalam rumusan ini ditentukan batasan secara jelas limitatif tentang konsumen, yaitu merupakan orang, memakai atau menggunakan suatu barang dan/jasa, untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain atau makhluk lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Dalam ilmu ekonomi pengertian di atas termasuk dalam kategori konsumen akhir. Pengertian konsumen di atas kurang tepat dan adanya kerancuan, yaitu pada kata pemakai yang tidak sesuai atau tidak berhubungan dengan kalimat untuk kepentingan pihak lain, serta rumusannya hanya terpaku pada orang atau makhluk lain, padahal dalam kenyataan tidak hanya orang saja yang disebut konsumen, tetapi masih ada yang lain, yakni badan usaha.

Adapun menurut ketentuan Pasal 1 UU No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli, secara tegas dinyatakan bahwa:

Konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri dan/atau kepentingan orang lain. kedua pengertian di atas terdapat perbedaan dimana pengertian konsumen yang

terdapat dalam UUPK lebih luas jika dibandingkan dengan pengertian yang tercantum di dalam UULPM, yaitu konsumen tidak terbatas pada manusia semata melainkan juga kepada makhluk hidup lainnya.

Menurut AZ. Nasution (1999:22) memberikan batasan-batasan mengenai konsumen. yaitu:

Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Secara umum konsumen dapat diartikan setiap orang yang menggunakan atau memakai suatu barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat yang menjadi penekanan dalam pengertian konsumen adalah aktifitas atau kegiatan memakai atau menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa. sedangkan bagaimana cara memperolehnya atau menggunakannya bukan menjadi persoalan.

2.3 Hukum Pengangkutan Udara

Pengangkutan yang ada di Indonesia terdiri dari pengangkutan darat. laut dan udara. Pengangkutan udara dalam Ordonasi Pengangkutan Udara (OPU) dipergunakan suatu istilah pengangkut sebagai salah satu pihak yang mengadakan perjanjian. Dalam konvensi Warsawa 1929. Menyebut pengangkutan udara dalam istilah *carrier*, akan tetapi konvensi Warsawa tidak memberitahu suatu batasan atau definisi tertentu tentang istilah pengangkut udara atau *carrier* ini. Dengan demikian dapat disimpulkan. Bahwa definisi pengangkutan udara adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dengan menerima suatu imbalan.

a. Ruang Lingkup Pengangkutan Pada Umumnya

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Istilah “Pengangkutan” berasal dari kata “angkut” yang berarti “mengangkut dan membawa”, sedangkan istilah “pengangkutan” dapat diartikan sebagai “pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)”.

Adapun pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*). pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut carter (*charterparty*). Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan. yang didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi.

b. Klasifikasi Transportasi atau Angkutan

Menurut Kamaluddin Rustian (2003:26) bahwa:

Transportasi atau pengangkutan dapat dikelompokan menurut macam atau moda atau jenisnya (*modes of transportation*) yang dapat ditinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis transportasi itu berlangsung dan sudut teknis serta dari sudut alat pengangkutannya:

1. Dari segi barang yang diangkut
2. Dari sudut geograiiis
3. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya

2.4 Fungsi dan Kegunaan Pengangkutan atau transportasi

Dalam ilmu ekonomi dikenal beberapa bentuk nilai dan kegunaan suatu benda. Yaitu nilai atau kegunaan benda berdasarkan tempat (*place utility*) dan nilai atau kegunaan karena waktu (*time utility*). Kedua nilai tersebut secara ekonomis akan diperoleh jika barang-barang atau benda tersebut diangkut ketempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya.

Dengan demikian pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut "jasa pengangkutan".

Selanjutnya dinyatakan bahwa peran penting dari transportasi dikaitkan dengan aspek ekonomi dan sosial-ekonomi bagi masyarakat dan negara, yaitu sebagai berikut:

1. Berperan dalam hak ketersediaan barang (*availability of goods*);
2. Stabilisasi dan penyamaan harga (*stabilization and equalization*);
3. Penurunan harga (*price reduction*);
4. Meningkatkan nilai tanah (*land value*);
5. Terjadinya spesialisasi antar wilayah (*territorial division of labour*).
6. Berkembangnya usaha skala besar (*large scale production*);
7. Terjadinya urbanisasi dan konsentrasi penduduk (*urbanization and population concentration*) dalam kehidupan.

2.4.1 Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Menurut Muhammad Abdul Kadir (1998:45) bahwa:

Dalam setiap undang undang yang dibuat pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas di kesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata:

1. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:
 - a. Asas manfaat
 - b. Asas usaha bersama dan
 - c. Asas adil dan merata
 - d. Asas keseimbangan
 - e. Asas kepentingan umum
 - f. Asas keterpaduan
 - g. Asas kesadaran
 - h. Asas percaya pada diri sendiri
 - i. Asas keselamatan Penumpang
2. Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata
 - a. Asas konsensual
 - b. Asas Koordinatif
 - c. Asas campuran
 - d. Asas pembuktian dengan dokumen

2.4.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan

1. Prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based onfault principle*)
2. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liabilityplinciple*);
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liabilityprinciple*)

2.4.3 Sumber Hukum Pengangkutan

Menurut Purwa Sucipto (2003:68) bahwa:

Secara umum sumber hukum diartikan sebagai tempat dapat menemukan hukum atau tempat mengenali hukum. Sumber hukum dibagi menjadi dua, yaitu sumber hukum material (*maten'al sources of law*) dan sumber hukum dalam arti formal (*a formal sources of law*).

Sedangkan jenis-jenis pengangkutan yang ada sekarang ini ada beberapa macam, yaitu pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara. Ketentuan-ketentuan umum mengenai pengangkutan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dapat ditemukan di dalam beberapa pasal, yaitu sebagai berikut:

- a. Buku 1 Bab V bagian 2 dan 3, mulai dari Pasal 90 sampai dengan Pasal 98 Tentang Pengangkutan darat Dan Pengangkutan Perairan Darat;
- b. Buku II Bab V Pasal 453 sampai dengan Pasal 465 Tentang Pencarteran Kapal, Buku Bab V A Pasal 466 sampai dengan Pasal 520 Tentang Pengangkutan Barang, dan Buku II Bab V B Pasal 521 sampai Pasal 544a Tentang Pengangkutan Orang;
- c. Buku I Bab V Bagian II Pasal 86 sampai dengan Pasal 90 mengenai Kedudukan Para Ekspediter sebagai Pengusaha Perantara;
- d. Buku I Bab XIII Pasal 748 sampai dengan Pasal 754 mengenai Kapal-Kapal yang melalui perairan darat.

Sedangkan ketentuan-ketentuan tentang pengangkutan di luar KUH Dagang terdapat dalam sumber-sumber khusus. yaitu antara lain Pasal 54:

- a. Konvensi-konvensi internasional.
- b. Perjanjian bilateral atau perjanjian multilateral;
- c. Peraturan perundang-undangan nasional;
- d. Yurisprudensi;
- e. Perjanjian-perjanjian antara:
 1. Pemerintah-Perusahaan Angkutan
 2. Perusahaan Angkutan-Perusahaan Angkutan;
 3. Perusahaan-Angkutanpribadi/swasta.

Sedangkan peraturan-peraturan khusus untuk tiap-tiap jenis pengangkutan tersebut, yaitu diatur di dalam:

A. Pengangkutan Darat, diatur di dalam:

1. Pasal 91 sampai dengan Pasal 98 tentang surat angkutan dan tentang pengangkut dan juragan perahu melalui sungai dan perairan darat
2. Ketentuan di luar KUH Dagang dan KUH Perdata, terdapat di dalam:
 - a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 Tentang Pos
 - b. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian
 - c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana telah dirubah dengan UU No. 9 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

B. Pengangkutan Laut, diatur di dalam:

1. KUH Dagang yaitu pada:
 - a. Buku II Bab V Tentang petjanjian carter kapal
 - b. Buku II Bab VA Tentang Tentang Pengangkutan barang-barang
 - c. Buku N Bab V B Tentang Pengangkutan Orang.
2. Ketentuan lainnya dapat ditemukan pada:
 - a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1992 Tentang Pelayaran
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2002 Tentang Perkapalan
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 Tentang kepelabuhan

- d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2001
Tentang Penyelenggaraan dan Penguasaan Angkutan Laut.

C. Pengangkutan Udara

Ketentuan peraturan perundang-undangan nasional yang mengatur tentang angkutan udara, antara lain:

1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan
2. Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 (*Iuchtervoer ordonantie*) tentang tanggung jawab pengangkut udara
3. Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara.

Beberapa sumber hukum angkutan udara yang bersifat inetemasional, (Konvensi-konvensi internasional dalam bidang angkutan udara) dalam Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1992 tentang Hukum Pengangkutan Udara, yaitu sebagai berikut:

1. Konvensi Warsawa (*Warsaw Convention*) 1929
2. Konvensi Geneva
3. Konvensi Roma 1952
4. Protokol Hague 1955
5. Konvensi Guadalajara 1961
6. Protokol Guatemala

2.4.5 Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan

Menurut Nigran Lestari (2004:40) bahwa:

Yang dimaksud dengan pihak-pihak dalam pengangkutan adalah para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan.

- a. Pengangkut (*Carrier*)
- b. Pengirim (*Consignet Shipper*)

- c. Penumpang (*Passanger*)
- d. Penerima (*Consignee*)
- e. Ekspediter
- f. Agen Perjalanan (*Travel Agent*)
- g. Pengusaha Muat Bongkar (*Stevedoring*)
- h. Pengusaha Pergudangan (*Warehousing*)

2.4.6 Objek Hukum Pengangkutan

Menurut Muhammad Abdul Kadir (1998:56) bahwa:

Yang diartikan dengan objek adalah segala sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan. Sasaran tersebut pada pokoknya meliputi barang muatan, alat pengangkut, dan biaya angkutan.

- a. Barang muatan (*Cargo*)
- b. Alat pengangkut (*Carrier*)
- c. Biaya pengangkutan (*Charge/Expense*)

2.4.7 Pengangkutan Dan Peranannya Dalam Perekonomian

Seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat, baik mengenai karena benda-benda, maupun mengenai orang-orang. perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Dengan pesat kemajuannya diperluaslah pengangkutan benda-benda atau orang-orang itu. tidak saja di darat. melainkan juga menyebrang di samudra dan di udara.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Ada tiga faktor ekonomis alasan kenapa pemerintah memiliki dan mengusahakan sendiri upaya transpor ini, yaitu:

1. Kurangnya kapital yang dimiliki oleh pihak swasta, sehingga tidak mampu bergerak dibidang usaha pengangkutan tertentu.
2. Adanya pemilihan usaha pada rute-rute tertentu oleh pihak swasta yang secara ekonomis menguntungkan sehingga akan menuju kepada kapasitas yang berlebihan di daerah tertentu.

3. Karena kepemilikan secara swasta menyebabkan terpecah dan tersebarnya penyediaan jasa angkutan secara tidak terkoordinir sehingga tidak terdapat efisiensi dan keterpaduan dalam pelayanannya bagi masyarakat.

Dalam proses pertumbuhan ekonomi, kebutuhan pengangkutan terus meningkat, yang secara umum dapat dilihat dari tiga faktor berikut ini;

1. Bila terjadi peningkatan produksi, maka semakin besarlah volume bahan yang diangkut untuk memenuhi bahan baku produksi dan semakin besar pula hasil produksi diangkut ke konsumen;
2. Peningkatan volume mungkin sekali mengandung arti pedusunan wilayah sumber bahan baku dan wilayah pemasaran;
3. Peningkatan jumlah barang yang dijual akan melipat gandakan pertumbuhan kekhususan, dan peningkatan pendapatan akan menambah keragaman barang yang diminta. Dengan kata lain, peningkatan kegiatan ekonomi mengikut sertakan peningkatan mobilitas. Di pihak lain, pendapatan nasional bergantung pada kemampuan pengangkutan yang memadai. Dan peningkatan kegiatan ekonomi membutuhkan sarana gerak atau angkutan.

2.4.8 Perjanjian Pengangkutan

Menurut Subekti. R (2007:86) bahwa: Perjanjian itu menimbulkan perikatan diantara dua orang yang membuatnya. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan. karena kedua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu.

Perjanjian antara para pihak. ada beberapa teori yaitu:

1. Teori kehendak (*wilstheorie*)
2. Teori pengiriman (*verzentheorie*)
3. Teori Pengetahuan (*vermemingtlieone*)

4. Teori Kepercayaan (*vertrouwenstheorie*)
 - a. Asas-Asas Perjanjian Pengangkutan
 1. Asas konsensual
 2. Asas koodinasi
 3. Asas Campuran
 4. Asas tidak ada hak retensi
 - b. Cara terjadinya perjanjian pengangkutan ada dua:
 1. Penawaran dari pihak pengangkut.
 2. Penawaran dari pihak pengirim. penumpang
 - c. Berakhimya Perjanjian Pengangkutan
Untuk mengetahui berakhimya pemajian pengangkutan perlu dibedakan dua keadaan yaitu:
 1. Dalam keadaan tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah saat penyerahan dan pembayaran biaya pengangkutan ditempat tujuan yang disepakati.
 2. Dalam keadaan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah pemberesan kewajiban membayar ganti kerugian.
 - d. Sifat Hukum Perjanjian Pengangkutan

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengangkut dan pengirim sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi yakni, majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari si buruh. Kedudukan tersebut disebut Subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau koordmasi (*Geeoordineerd*).

2.4.9 Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Pengangkutan

Menurut Ahmad Miru (2007:234), setidaknya-tidaknya ada 3 prinsip tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan, bahwa:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*)
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*)
3. Prinsip Tanggung jawab mutlak (*Absolute liability*)

2.5 Hak dan Kewajiban

2.4.5 Hak dan Kewajiban Penumpang

Hak dan Kewajiban Penumpang Hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 5 yang menyatakan,

Kewajiban konsumen adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.5.2 Hak dan Kewajiban Maskapai

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 dan Pasal 7 secara lengkap sebagai berikut:

Pasal 6 hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada Pasal 7 dinyatakan kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB 3

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Konsumen Yang Mengalami Delay

Maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota – kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota – kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

Berdasarkan hasil wawancara (25 Agustus 2019) dengan Bapak Irvan selaku Staff PT. Mentari Lion Air, bentuk tanggung jawab PT. Mentari Lion Air Terhadap kerugian yang ditimbulkan, maka pihak maskapai harus bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada pihak penumpang yang telah dirugikan. Ganti kerugian sendiri dijelaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara Pasal 1 huruf 18, sebagai berikut : “Ganti rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian Ganti kerugian erat kaitannya dengan tanggung jawab.”.

Keterlambatan atau delay maka PT. Mentari Lion Air bertanggung jawab mutlak terhadap setiap kerugian yang dialami penumpang berdasarkan *prinsip presumption of liability*. Namun berbeda jika PT. Mentari Lion Air bisa

membuktikan bahwa maskapai penerbangan tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Dengan begitu, adanya bentuk tanggung jawab dari pihak PT. Mentari Lion Air akan lebih mampu menjaga ketepatan waktu serta memberikan perlindungan keamanan agar dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat yang menggunakan angkutan udara tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara (25 Agustus 2019) dengan penumpang beberapa maskapai penerbangan domestik, tidak disiplinnya waktu keberangkatan sering terjadi sehingga mengakibatkan tertundanya keberangkatan, mulai dari dua hingga enam jam penundaan dari jadwal keberangkatan yang tertera dalam tiket penumpang. Penundaan tersebut sering sekali tanpa disertai alasan yang logis, jelas dan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Pemberitahuan mengenai alasan penundaan sering sekali tidak dijelaskan kepada penumpang, sehingga hal ini sangat merugikan para penumpang. Dalam prakteknya keterlambatan beberapa menit hingga satu jam hanya permohonan maaf yang diterima oleh penumpang. Hal tersebut sangat kontras bila dibandingkan dengan, jika penumpang terlambat *check in* lima menit saja, dan pesawat udara belum berangkat. Maka jalan keluar yang ada adalah penumpang harus mengikuti penerbangan selanjutnya ditambah dengan membayar biaya tambahan (*charge*) kepada pihak maskapai penerbangan.

Keterlambatan keberangkatan oleh pihak maskapai sering sekali dianggap bukan masalah, karena menganggap keterlambatan tersebut merupakan hal yang biasa terjadi dan menjadi konsekuensi dari maskapai penerbangan bertarif murah. Dalam kenyataannya tarif mahal ataupun murah tidak menjadi jaminan bahwa

maskapai penerbangan akan melaksanakan On Time Performance (OTP) atau ketepatan jadwal penerbangan. Apabila keterlambatan terjadi hanya dalam beberapa menit dianggap hal yang biasa, karena mungkin saja maskapai sedang menunggu penumpang yang belum datang atau bagasi yang sedang diangkut ke dalam pesawat udara. Namun jika mengharuskan penumpang untuk menginap merupakan hal yang sangat merugikan konsumen, khususnya bagi konsumen yang sedang mengejar waktu. Kerugian penumpang tersebut dapat berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil.

Semua maskapai terutama swasta, mengklaim mampu mencapai OTP sangat tinggi. Menaikkan OTP padahal butuh perencanaan matang dan organisasi perusahaan yang baik. Kalangan penerbangan swasta umumnya menyebut angka OTP sekitar 90-95 persen. Angka yang sangat fantastis karena sudah di atas standar yang ditetapkan International Air Transport Association (IATA) sebesar 85%.

Tapi realitas di lapangan ada maskapai penerbangan yang menunda jadwal penerbangan sekitar dua sampai empat jam, bahkan ada yang lima sampai 10 jam. Hal tersebut bukan hanya satu atau dua kali, tapi hampir terjadi di sebagian besar operator penerbangan. Keterlambatan penerbangan tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari pihak maskapai penerbangan. Berdasarkan data Dinas Perhubungan alasan terjadinya keterlambatan tersebut dapat terjadi baik dengan alasan faktor eksternal maupun alasan internal pihak maskapai penerbangan, alasan eksternal misalnya masalah cuaca buruk yang tidak memungkinkan penerbangan demi keselamatan penumpang, maupun masalah dari Airport tempat

keberangkatan pesawat udara tersebut, misalnya lalulintas penerbangan yang sibuk sehingga pesawat udara harus mengantri untuk take-off, masalah akses menuju bandara dan sebagainya. Sedangkan yang menjadi alasan faktor internal adalah meliputi masalah teknis atau masalah operasional, seperti kerusakan mesin atau kerusakan ground handling (penanganan yang diperlukan untuk kedatangan pesawat udara dan keberangkatan dari sebuah bandar udara, selain lalu lintas udara), pengisian bahan bakar, penanganan tiket dan lain-lain. Faktor internal ini menjadi kontribusi terbesar sebesar 30,61 persen sebagai penyebab keterlambatan penerbangan.

Permasalahan yang terjadi di lapangan, setiap kali terjadi penundaan penerbangan, pihak maskapai sering tidak menjelaskan kepada konsumen tentang penyebab keterlambatan tersebut. Informasi yang disampaikan kepada calon penumpang kerap “mengambang”, serba tidak pasti atau simpang siur, hal tersebut membuat bingung calon penumpang yang mengejar waktu dan akibatnya tidak jarang penumpang mengeluh karena tidak mengalami kepastian. Hal tersebut merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, seperti yang telah diatur UUPK pada Pasal 4 khususnya huruf (c), (g), dan (h) dan maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha telah melanggar kewajibannya, yaitu pada Pasal 7 UUPK huruf (b), (c) dan (f). Pesawat udara yang harus mengalami perbaikan atau perawatan demi keselamatan penerbangan, seharusnya memberikan informasi tersebut dengan jelas dan memberi kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maskapai penerbangan yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian pengangkutan, khususnya dalam hal ketepatan jadwal keberangkatan, maka penumpang pesawat udara akan menderita kerugian, baik secara materiil maupun immateriil. Dalam hal keterlambatan penerbangan berdasarkan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan No.1 Tahun 2009 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.” Berdasarkan Pasal 170 maka jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.

Banyaknya maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia khususnya maskapai penerbangan yang melayani rute domestik, maka beragam pula Standard Operating Procedure (SOP) yang diterapkan di dalam pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu pemerintah sebagai regulator menyeragamkan bentuk standar pelayanan dalam memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada penumpangnya melalui Permenhub 77/2011, khususnya Pasal 10, dengan hadirnya Peraturan Menteri Perhubungan maka SOP masing-masing maskapai penerbangan harus tunduk kepada ketentuan yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut.

Dalam hal keterlambatan penerbangan, reaksi konsumen sebagai penumpang dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

- a. Sikap konsumen yang pasif, yaitu menerima keterlambatan penerbangan dengan tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Misalnya maskapai penerbangan yang tidak memperlakukan penumpangnya dengan tidak adil adalah ketika penerbangan pada tanggal 23 November 2018 dengan menggunakan Maskapai Penerbangan Lion Air jurusan Makassar menuju Jakarta dengan nomor penerbangan Y6-578, yang seharusnya berangkat pukul 18.25 WIB ditunda keberangkatannya menjadi pukul 22.25 WITA dengan penjelasan bahwa keterlambatan disebabkan masalah navigasi, namun tidak dijelaskan sebelumnya pada pukul berapa penumpang akan diberangkatkan. Ganti rugi (*kompensasi*) yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan selama keterlambatan empat jam tersebut hanya sekotak nasi. Dalam kasus keterlambatan ini, penumpang lebih memilih untuk menerima keterlambatan tersebut tanpa mengajukan gugatan apapun terhadap maskapai penerbangan.

- b. Sikap konsumen yang aktif, yaitu dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan untuk memperoleh hak-haknya.

Menurut Djokosantoso Moeljono (2010:73) dalam Busyra Azheri mengatakan bahwa:

Responsibility (the state of fact being responsibility) yang memiliki arti “*the state of being answerable for an obligation, and includes judgement, skill, ability and capacity*” (hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan dan kecakapan).

Responsibility juga memiliki arti “*the obligation on answer for an act done, and to repair or otherwise make restitution for any injury it may have caused*” (kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah ditimbulkan).

Menurut Baharuddin Salam (2010:74) dalam Busyra Azheri, kata tanggung jawab dalam makna *responsibility* dilihat secara filosofis memiliki 3 (tiga) unsur, yaitu:

- a. Keberanian (*bravery*) Merupakan suatu rasa yang didorong rasa keikhlasan, tidak ragu-ragu dan tidak takut dengan segala rintangan. Suatu keberanian juga harus disertai dengan perhitungan, pertimbangan dan kewaspadaan atas segala kemungkinan. Dengan demikian keberanian itu timbul atas dasar tanggung jawab.
- b. Kesadaran (*awareness*) Memiliki arti tahu, kenal, mengerti, dapat memperhitungkan arti, guna sampai kepada soal akibat perbuatan atau pekerjaan yang dihadapi. Seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban apabila yang bersangkutan sadar tentang apa yang dilakukannya.
- c. Kecintaan atau kesukaan (*affection*) Memiliki arti suka, menimbulkan rasa kepatuhan, kerelaan dan kesediaan berkorban. Rasa cinta timbul atas dasar kesadaran, apabila tidak ada

kesadaran berarti rasa kecintaan tidak akan muncul. Terkait demikian cinta timbul atas dasar kesediaan, atas kesadaran inilah lahirlah sebuah tanggung jawab.

Sedangkan pengertian tanggung jawab hukum dalam arti liability, Henry Campbell Black dalam Busyra Azheri, Liability (the state of being liable) adalah istilah hukum yang luas (*a broad legal term*) yang mengandung arti “*it has been referred to as of the most comprehensive significance, including almost every character of hazard or responsibility, absolute, contingent, or likely. It has been defined to mean: al character of debts and obligations*”.

3.2 Bentuk Ganti Rugi PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Penumpang Dalam Hal Terjadinya Delay

Pihak PT. Mentari Lion Air sebagai penyelenggara kegiatan penerbangan mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk mengganti atau membayar kerugian yang dialami penumpang sebagai dampak dari kesalahan pihak pengangkut.

Berdasarkan hasil wawancara (27 Agustus 2019) dengan Bapak Irvan selaku Staff PT. Mentari Lion Air , bentuk ganti rugi sebagai PT. Mentari Lion Air apabila terjadi penundaaan penerbangan berdasarkan pasal 36 peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara berupa:

- a. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai 90 (Sembilan puluh) menit, maskapai penerbangan wajib memberikan minuman dan makanan ringan.
- b. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai 180 (seratus delapan puluh) menit, maskapai penerbangan wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam, dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke maskapai penerbangan lainnya, apabila diminta oleh penumpang.
- c. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, maskapai penerbangan wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam, dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau maskapai penerbangan lainnya maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan berikutnya.
- d. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tidak bisa dipindahkan maka akan diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut ke penerbangan berikutnya.
- e. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana dimaksud huruf (b) dan huruf (c) diatas, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf (d), penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka maskapai penerbangan harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan.

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian penumpang akibat keterlambatan penerbangan yang terjadi dari jadwal yang sudah ditentukan adalah pembayaran kompensasi kepada konsumen. Kompensasi tersebut adalah kompensasi berupa makanan ringan dan minuman, kompensasi berupa makanan berat, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah), dan mengembalikan semua biaya tiket (refund ticket).
2. Upaya hukum yang bisa dilakukan kedua belah pihak untuk tidak sampai ke pengadilan biasanya menggunakan upaya hukum diluar pengadilan. Untuk mendapatkan hasil yang biasa disebut dengan win solution, biasanya dari pihak maskapai melakukan negoisasi dengan penumpang untuk memberikan penjelasan mengenai bentuk kerugian yang diderita penumpang dan bagaimana bentuk tanggung jawab dari pihak maskapai tersebut.

4.2 Saran

1. Saran dari peneliti yaitu pihak maskapai penerbangan hendaknya memberikan informasi perihal keterlambatan melalui email atau sms kepada penumpang, dimana agar penumpang dapat mempersiapkan hal lain jika terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat.

2. Pihak otoritas bandara hendaknya memberikan sanksi kepada maskapai yang lalai dalam melakukan kegiatan operasional seperti keterlambatan akibat kesalahan manusia (*human error*) agar tidak merugikan penumpang dan berdampak pada operasional bandara itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Miru, 2007. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Wali Jakarta

Az Nasution, 1999. *Pedindungan Konsumen*. Diadit Media. Jakarta.

Purwo suctpto. HMN, 2003. *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djembatan, Jakarta

Kamaluddin, rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi Korektetistik*, Teori dan Kebijakan Ghalia Indonesia, Jakarta.

Muhammad, Abdul Kadir, 1992. *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti. Bandung

Muhammad, Abdul Kadir, 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Nigrum, Lestari, 2014. *Usaha Perjanjian Wlsata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya. Bandung.

Ridwan Khairindy, 2013. *Hukum Penerbangan dan Perlindungan Konsumen*. Garuda Waca. Bandung.

Subekti R, 1995. *Aneka Pedanjian*. PT Aditya Bakti, Bandung SubektiR 2005. *Hukum Perjanjian*. PT Aditya Bakti, Bandung

Subekti, 2008. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Arga Printing, Jakarta.

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang hukum Dagang

Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1992 Tentang *Hukum Pengangkutan Udara*.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang *Angkutan Udara*

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*.

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 *Tentang Larangan Praktik Monopoli*

Sumber lain

[https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150227062548-9235268/peringkat-](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150227062548-9235268/peringkat-10-lion-air-di-bawah-standar-ketepatan-waktu)

[10-lion-air-di-bawah-standar-ketepatan-waktu](#)

1 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm 19

2 *Ibid*

3 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti,

4 Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Literata Lintas Media, Jakarta, 2009, hlm 18

5 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Op.Cit*, hlm 69

6 R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet ke-5, Penerbit Alumni, Bandung, 1982, hlm 81

Bandung, 2008, hlm 48