

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP
PENUMPANG ATAS TERJADINYA KETERLAMBATAN
PENERBANGAN**



**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

ASLAN

4514060022

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

2018

ABSTRAK

Aslan, 2018. Skripsi yang berjudul “tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas terjadinya keterlambatan penerbangan”

Keterlambatan penerbangan atau *delay* merupakan suatu kejadian yang sering terjadi dalam penerbangan, keterlambatan penerbangan di bandara Sultan Hasanuddin Makassar yang dilakukan oleh maskapai penerbangan dapat terjadi dikarenakan masalah teknis operasional atau faktor cuaca setiap keterlambatan penerbangan maka maskapai wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan sebagai tanggung jawab atas keterlambatan yang penumpang alami.

Keterlambatan sebagai mana diatur dalam undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia nomor 89 tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia. Jumlah pemberian ganti rugi yang diberikan oleh maskapai penerbangan yang *delay* atau keterlambatan penerbangan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimana jumlah ganti rugi yang diberikan tidak sesuai dengan waktu keterlambatan yang penumpang bahkan tidak diberikan kompensasi meskipun *delay* selama berjam-jam.

Kata Kunci : ganti kerugian penumpang atas keterlambatan penerbangan

ABSTRACT

Aslan, 2018. The thesis entitled "airline responsibility for passengers for the occurrence of flight delays" Flight delays or delays are events that often occur in flight, flight delays in the Sultan Hasanuddin Makassar route carried out by airlines, may occur due to technical problems of operations or weather factors, any flight delays, the airline must provide compensation to passengers in accordance with the provisions contained in Legislation as a responsibility for delays that passengers experience.

The delay as stipulated in Law No. 1 of 2009 concerning Aviation and Regulation of the Republic of Indonesia Transportation Minister number 89 of 2015 concerning handling flight delays (delay management) for scheduled commercial air transport business entities in Indonesia. The amount of compensation given by the airline that delays or delays flights is not in accordance with the laws and regulations in which the amount of compensation given is not in accordance with the time delay that the passenger is not even compensated despite the delay for hours.

Keywords: compensation for passengers for flight delays

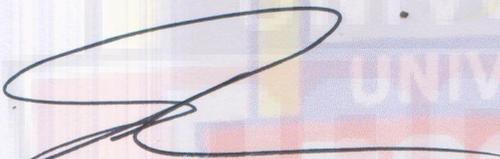
HALAMAN PENGESAHAN

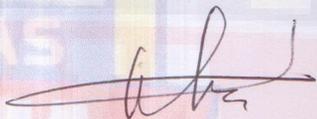
Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu-ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, Bagian Hukum Perdata dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 165/FH/UNIBOS/VIII/2018 tanggal 28 Agustus 2018 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini, Senin, 3 September 2018 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudari **ASLAN** Nomor Pokok Mahasiswa **4514060022** yang dibimbing oleh **Dr. Abd Haris Hamid, SH., MH** selaku Pembimbing I dan **H. Hamzah Taba, SH., MH.** selaku Pembimbing II dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

Panitia Ujian

Ketua

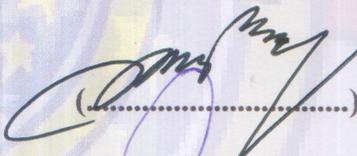
Sekretaris


Dr. Ruslan Renggong, SH., MH.


Dr. Yulia A Hasan, SH., MH.

Tim Penguji

Ketua: 1. Dr. Abd Haris Hamid, SH., MH.


(.....)

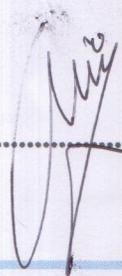
2. H. Hamzah Taba, SH., MH.


(.....)

3. Hj. Kamsilaniah, SH., MH.


(.....)

4. Dr. Almusawir, SH., MH.


(.....)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

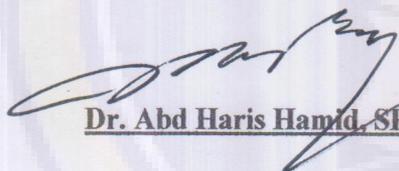
Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa :

Nama : Aslan
NIM : 45 12 060 022
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Judul : 05/Pdt/FH/Unibos/III/2018
Tgl. Pendaftaran Judul : 13/3/2018
Judul Proposal : **Judul Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan**

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam Ujian Skripsi Mahasiswa program strata satu (S1)

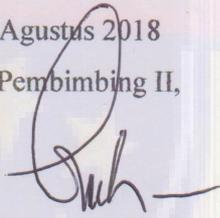
Makassar, 28 Agustus 2018

Pembimbing I,



Dr. Abd Haris Hamid, SH.,MH

Pembimbing II,



H. Hamzah Taba, SH.,MH

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum

**Dr. Ruslan Renggong, SH.,MH**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PIMPINAN Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa:

Nama : Aslan
NIM : 45 14 060 022
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Ujian :
Tgl. Persetujuan Ujian :
Judul Skripsi : **Judul Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan
Terhadap Penumpang Atas Terjadinya
Keterlambatan Penerbangan**

Telah disetujui Skripsinya untuk diajukan dalam ujian Skripsi mahasiswa program
srata satu (S1)

Makassar, 28 Agustus 2018

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ruslan Renggong, SH., MH.

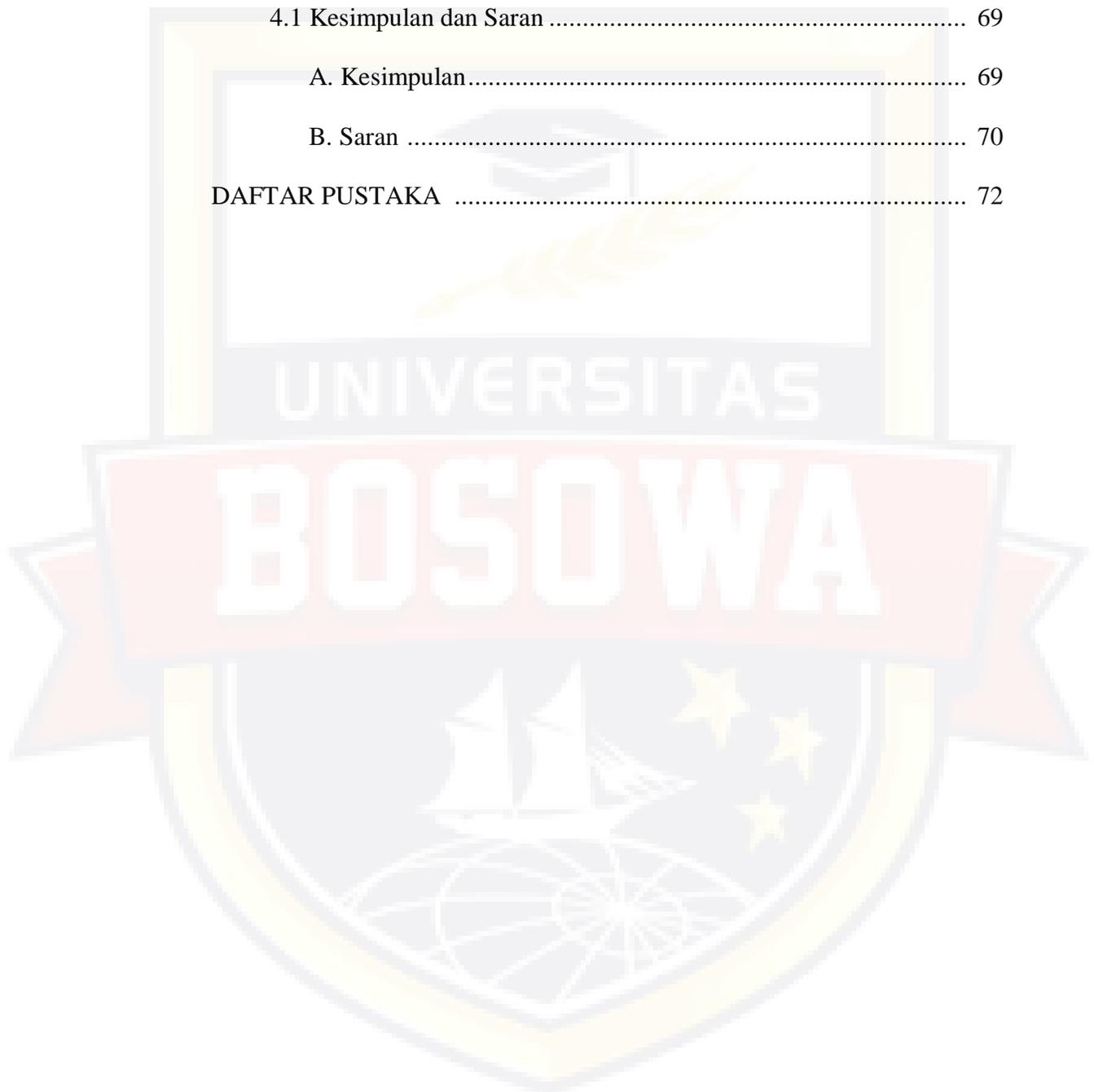
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Metode Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Beberapa Pengertian dan Sejarah Penerbangan di Indonesia	10
2.1.1. Pengertian maskapai penerbangan	10
2.1.2 Pengertian pengangkutan Udara	11
2.1.3 Pengertian Penumpang dan Keterlambatan Penerbangan .	14
2.1.4 Sejarah Maskapai Penerbangan Di Indonesia.....	15
2.2 Jenis-Jenis Angkutan Penerbangan	18
2.2.1 Angkutan Udara Niaga Berjadwal	18
2.2.2 Angkutan Udara Bukan Niaga	19

2.3 Ruang Lingkup Keterlambatan Penerbangan.....	21
2.3.1 Keterlambatan Penerbangan Berdasarkan Peraturan Menteri No.89 Tahun 2015	21
2.3.2 Keterlambatan Karena Penangguhan Penerbangan	23
2.3.3 Keterlambatan Selama Dalam Penerbangan dan Waktu Pendaratan	24
2.4 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pengangkutan Udara	25
2.4.1 Hak dan kewajiban pengangkut	25
2.4.2 Kewajiban pengangkut	26
2.4.3 Hak dan kewajiban penumpang	27
2.5 Asas Asas Dan Tujuan Hukum pengangkutan Dan Perlindungan Konsumen	28
2.5.1 Asas-Asas Hukum Pengangkutan	28
2.5.2 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen	31
2.5.3 Tujuan Undang-Undang Penerbangan dan Perlindungan Konsumen.....	34
2.6 Hubungan Hukum Pengangkutan Dengan Perlindungan Konsumen	36
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
3.1 Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan	41

3.1.1 Maskapai Penerbangan Yang Sering Digunakan Oleh Pegguna Jasa Angkutan Udara.....	41
3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Maskapai Penerbangan	42
3.1.3 Pendapat Responden Mengenai Pelayanan Maskapai Penerbangan Yang Sering <i>Delay</i>	45
3.1.4 Pendapat Responden Mengenai Maskapai Yang <i>Delay</i> Selama 60-120 Menit	48
3.1.5 Pendapat Responden Mengenai Maskapai Yang <i>Delay</i> Selama 240 menit	51
3.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Pada Saat <i>Delay</i> 60-120 menit	54
3.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Pada Saat <i>Delay</i> 240 menit	57
3.2 Hambatan Sehingga Persoalan Keterlambatan Penerbangan Belum terselesaikan.....	59
3.3 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dan Upaya Hukum yang dapat dilakukan Ganti Rugi	62
3.3.1 Ganti Rugi.....	64
3.3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Bagi Penumpang Dirugikan	66

BAB 4 PENUTUP	69
4.1 Kesimpulan dan Saran	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayat, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini “dengan Judul Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga, sahabatnya, dan kepada seluruh umat Islam yang dicintai Allah Subhana Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. M. Saleh Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
3. Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
4. Hj. Siti Zubaidah, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.

5. Dr. Abd Haris Hamid, S.H., M.H. selaku Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, kritik, saran, dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
6. H. Hamzah Taba, S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, kritik, saran, dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Almusawir, S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu-ilmu Hukum yang tidak pernah lelah memberikan ilmunya kepadapenulis selama masa perkuliahan di Universitas Bosowa Makassar.
10. Seluruh Staf Tata usaha Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang sangat arif dalam melayani dan membantu kelancaran administrasi penulis.
11. Kepada kedua Orang Tuaku tercinta Ayahanda M. Yasin dan Ibunda tercinta Ani terima kasih atas segala doa dan pengorbanan yang telah diberikan baik moril maupun materil.
12. Kepada Dr. Anzar Abdullah, M.Pd karena selalu memberikan motivasi kepada saya agar kuliah dengan baik dan menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum tepat waktu.
13. Kepada Paman Drs. Moh Zain dan Tante Naharia Th, S.Ag yang selama ini saya anggap sebagai ayah dan ibu ku sendiri



14. Kepada semua keluarga yang ada di Indonesia dan Malaysia
15. Kepada Salmiah Salek tercinta yang menjadi penyemangat hidupku, semoga kita lenggeng hingga menutup mata amin.
16. Saudara-saudariku yang selalu menjadi motivasi, semangat untuk terus menerus belajar, dan menyelesaikan studi strata satu dengan tepat waktu.
17. Kepada bapak ibu guru SD, SMP, dan SMA Sebatik Tengah serta teman-teman yang selalu memotivasi untuk terus melanjutkan pendidikan.
18. Teman-teman dan adik-adik Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum yang selalu bersatu untuk membangun kerjasama demi Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
19. Seluruh teman-teman GRASI 2014 terima kasih untuk suka dan dukasemoga kedepannya kita masih menjalin hubungan silaturahmi dan menjadi lebih baik dari sekarang. Semoga kita meraih mimpi yang selama ini kita cita-citakan.
20. Kepada Senior-senior serta junior-junior Fakultas Hukum yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu serta rekan-rekan di HIMAPSIH terima kasih telah menjadi warna salam keseharian penulis selama masa perkuliahan.
21. Kepada kakanda Herman Pelani yang selalu memberikan ilmu bagaimana berorganisasi yang baik.
22. Kepada kakanda Rahman Parade yang sempat memberikan ilmunya
23. Kepada kakanda Mulyadi yang sempat memberikan ilmunya dan motivasinya untuk saya.

14. Dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga senantiasa dalam perlindungan Allah Subhana Wa Ta'ala.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan, Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bernilai ibadah dan dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan terkhusus bagi penulis. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 2 September 2018

Penulis

ASLAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara yang begitu luas wilayahnya dan terbagi menjadi 17.000 pulau tentu Indonesia membutuhkan angkutan yang lebih cepat nyaman dan aman salah satunya adalah angkutan udara agar memudahkan perpindahan dari satu daerah ke daerah lainnya, Indonesia juga memiliki beberapa angkutan selain angkutan udara, misalnya angkutan laut, dan angkutan darat atau kereta api sebagai sarana transportasi akan tetapi angkutan itu tidak sesuai digunakan untuk jarak tempuh yang sangat jauh misalnya dari Sabang sampai Marauke jika menggunakan kapal laut maka waktu yang digunakan bisa saja sampai satu minggu oleh karena itu dengan hadirnya angkutan udara sebagai jasa angkutan penumpang, barang dan kargo membuat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi muda dan cepat ini sangat meningkat.

Perkembangan dalam bidang teknologi telah membawa peradaban manusia kedalam suatu sistem transportasi yang lebih maju dibandingkan dengan era sebelumnya. Perkembangan tersebut disamping membawa dampak positif bagi pemakai jasa perhubungan berupa kemudahan dan keamanan dalam berpindah tempat dari satu ke tempat yang lain. Jasa perhubungan yang dimaksud adalah berbagai sarana transportasi misalnya pesawat atau angkutan udara. Angkutan udara merupakan alternatif sebagai sarana yang cepat, efisien, dan ekonomis bagi

pengangkutan antara pulau dan antara daerah terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar. Guna memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat berbagai macam maskapai-maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang bisa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Perkembangan dunia penerbangan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat cepat dengan adanya rencana pembangunan bandara baru daerah kepemimpinan Presiden Joko Widodo ada 15 bandara baru yang akan di bangun selama periode kepemimpinannya yaitu 2014-2019. Dari 15 bandara tersebut ada beberapa yang sudah diresmikan penggunaannya seperti bandara letung anambas riau, bandara morowali Sulawesi selatan, bandara maratua Kalimantan timur dan bandara samarinda baru. Selain itu penawaran-penawaran perjalanan antara kota atau antara pulau yang dapat ditempuh menggunakan pesawat terbang dengan biaya yang lebih murah.

Fungsi angkutan udara di Indonesia mempunyai pengaruh yang sangat penting baik ditinjau dari segi persatuan dan kesatuan nasional kehidupan social budaya, ekonomi, roda administrasi pemerintahan maupun pertahanan dan keamanan. Dari sisi pariwisata Indonesia punya pulau bali, pulau raja empat, pulau komodo dan masih banyak lagi untuk itu perlu Bandar udara agar wisatawan dalam dan laur negeri bisa sampai ditujuan dengan cepat, Pada dasarnya pengangkutan udara adalah perpindahan tempat baik mengenai benda maupun orang karena perpindahan itu mutlak diperlukan

untuk mencapai tujuan kemajuan Indonesia di bidang ekonomi, meningkatkan manfaat dan efisiensi.

Bandara Sultan Hasanuddin yang berada di Kota Makassar Sulawesi Selatan menjadi bandara yang paling terpadat nomor 4 di Indonesia bahkan menjadi bandara termegah ke 6 di Indonesia setelah Juanda Surabaya di posisi ke lima, I Gusti Ngurah Rai Bali di posisi ke empat, Kualanamu Medan di posisi ke tiga, Soekarno Hata Jakarta di posisi ke dua dan Sepingan Balikpapan di posisi pertama. Bandara Sultan Hasanuddin merupakan bandara yang sangat penting di Indonesia timur untuk menghubungkan daerah lain di Indonesia bahkan luar negeri. Selain Bandara Sultan Hasanuddin, Kota Makassar juga merupakan kota metropolitan yang paling penting di Indonesia baik di bidang pendidikan, pariwisata maupun ekonomi menjadikan Kota Makassar sebagai tujuan penerbangan dari luar Kota Makassar maupun dari Kota Makassar sendiri.

Sebagai salah satu kota yang penting, Bandara Sultan Hasanuddin juga dihadiri oleh maskapai-maskapai penerbangan dalam maupun luar negeri seperti Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air dan beberapa maskapai lain. Namun persoalan keterlambatan penerbangan juga masih terjadi di Bandara Sultan Hasanuddin. Terkait dengan keterlambatan penerbangan, Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Penerbangan selanjutnya disingkat (UUP) menentukan definisi keterlambatan sebagai "terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan"

Keterlambatan maskapai penerbangan Ini terbukti dengan adanya penumpukan penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara di bandara-bandara besar di Indonesia seperti yang terjadi pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 21 Desember 2017 para penumpang kecewa karena tidak langsung mendapat kepastian hingga tujuh jam. Salah seorang penumpang pesawat Garuda Indonesia tujuan Jakarta, Ayu Chairani mengungkapkan seharusnya dia sudah terbang pukul 17.30 Wita namun, akhirnya *delay* pukul 18.44 “penerbangan ditunda karena alasan terjadi kendala operasional, “ kata Ayu Chairani Saat dihubungi, Kamis sore. Penundaan jadwal penerbangan membuat para penumpang kecewa dan kesal, apalagi mereka tidak mengetahui jadwal yang terbaru bahkan mereka juga tidak diberikan pelayanan selama terjadinya *delay*.

Keterlambatan yang seperti ini sangat meresahkan penumpang atau pengguna jasa penerbangan apa lagi jika penumpang di terlantarkan di bandara sampai berjam-jam lamanya. Seharusnya dalam penerbangan yang *delay* pihak maskapai Penerbangan memberikan cara penanganan yang cepat karena penumpang atau pengguna jasa Penerbangan memilih transportasi ini dengan alasan ingin cepat sampai ke tujuan yang penumpang inginkan, misalnya salah satu penumpang ini sedang memiliki kegiatan yang penting di Jakarta untuk menghadiri rapat pada pukul 13:00 sehingga untuk mencapai waktu kegiatan itu penumpang ini memilih angkutan udara sebagai alat transportasi yang cepat untuk bisa menghadiri kegiatan rapat, penumpang ini membeli tiket Penerbangan pagi yaitu pukul 8:00 dengan harapan ia bisa sampai dari Makassar ke Jakarta pada pukul 11:30 lebih cepat sebelum kegiatan

rapat dimulai namun dalam rencananya terjadi *delay* selama 5 (lima) jam di bandara Sultan Hasanuddin sehingga tujuan yang ingin dicapai penumpang ini sudah lewat waktunya seharusnya pukul 11:30 ia sudah ada di Jakarta tetapi karena pesawat yang ia gunakan jasanya *delay* sampai 5 (lima) jam sehingga pukul 12:00 penumpang ini masih terlantar di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

Keterlambatan penerbangan, Pasal 1 angka 30 UUP menentukan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan dengan kedatangan. Keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Penerbangan merupakan suatu pelanggaran, karena tidak terlaksananya suatu perjanjian pengangkutan dengan baik sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya.

Kenyataannya, transportasi udara tidak selamanya mendatangkan berbagai keuntungan bagi masyarakat terutama yang sangat penting adalah waktu transportasi udara memang dengan cepat menghubungkan satu tujuan ketujuan lainnya, namun diluar itu sering kali transportasi udara menimbulkan kerugian bagi penumpang karena pihak maskapai terkadang tidak memenuhi apa yang sudah menjadi kewajibannya untuk konsumen atau dengan kata lain wanprestasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, kerugian yang dialami oleh penumpang tidak hanya kerugian materil melainkan juga kerugian immaterial. Tidak mudah memang menuntut tanggung gugat sebuah maskapai penerbangan, namun yang penting adalah bagaimana peran pemerintah dalam membentuk suatu aturan

untuk menentukan tanggung gugat para pihak khususnya pada pihak pengangkut jika dalam perusahaan penerbangan ada permasalahan yang sudah sering terjadi antara maskapai penerbangan dan penumpang yang menggunakan jasa penerbangan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam tentang “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas terjadinya keterlambatan penerbangan?
2. Apa hambatan sehingga persoalan keterlambatan penerbangan belum terselesaikan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini tidak terlepas dari rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab maskapai penerbangan kepada penumpang saat terjadi keterlambatan penerbangan
2. Untuk mengetahui Apa hambatan sehingga persoalan keterlambatan penerbangan belum terselesaikan

b) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang ilmu hukum penerbangan.
- b. salah satu usaha untuk memperbanyak wawasan dan pengalaman serta menambah pengetahuan tentang hukum penerbangan.

2. Manfaat praktis

Bagi masyarakat umum khususnya pengguna jasa penerbangan bisa mendapatkan informasi yang lebih baik lagi dan gambaran lebih jelas mengenai hak-haknya serta bentuk kewajiban dari maskapai yang harus didapat jika terjadi keterlambatan penerbangan.

Hasil pemikiran ini diharapkan dapat membrikan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa, dosen, notaries dan pembaca lain yang tertarik maupun berkepentingan dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum penerbangan.

1.4 Metode Penelitian

a) Pendekatan masalah

- (1) Pendekatan Yuridis, yaitu pendekatan masalah dengan melakukan kajian aturan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan keterlambatan Penerbangan, hak-hak penumpang dan aturan lain yang berkaitan dengan penelitian ini serta Peraturan Menteri Perhubungan

No.89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan bagi Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal Nasional.

(2) Pendekatan Empiris, yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan penumpang yang pernah mengalami keterlambatan penerbangan

b) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

c) Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini berpatokan pada permasalahan dan tujuan penelitian, maka diperlukan dua jenis data, yaitu:

(1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh menggunakan angket untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air

(2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui bahan

d) Teknik Pengumpulan Data

Sebagai tindak lanjut dalam memperoleh yang data akurat sesuai yang diharapkan, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data berupa:

(1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam melakukan penelitian lapangan, penulis menggunakan angket untuk responden dalam hal ini penumpang yang pernah mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

(2) Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Dalam penelitian ini, selain menggunakan teknik pengumpulan data di lapangan, penulis juga menggunakan penelitian kepustakaan, dimana data diperoleh dari bahan bacaan seperti buku-buku, jurnal ilmiah, dan literature lain yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini.

e) Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengolah data primer dan data sekunder sebagaimana yang tersebut di atas dengan menggunakan analisis yuridis deskriptif. analisis yuridis deskriptif adalah suatu cara menyesuaikan dan menggambarkan keadaan yang nyata mengenai keterlambatan penerbangan. Hasil anket dan wawancara serta studi kepustakaan diolah dan dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan data yang bersifat deskriptif.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beberapa Pengertian dan Sejarah Penerbangan di Indonesia

2.1.1. Pengertian maskapai penerbangan

Maskapai Adalah berasal dari bahasa belanda yakni “*maatschappij*” yang berarti “perusahaan”. Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang , sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandara udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Menurut R.S Damardjati (2001:1), maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan 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.

Sedangkan menurut F.X. Widadi A. Suwarno (Damardjati.2001:7) bahwa maskapai 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.

Menurut ketentuan Penerbangan Pasal 1 angka 26 UUP pengangkutan udara 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. Pengangkut pada pengangkutan udara adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran sesuai dengan jasa yang diinginkan oleh pengguna jasa dengan jarak tempuh sesuai dengan harga tiket..

2.1.2 Pengertian Pengangkutan Udara

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, hingga saat ini belum ada pengertian secara yuridis mengenai pengangkutan sehingga terdapat beberapa rumusan pengertian dari para ahli menurut penafsirannya masing-masing. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk suatu perjalanan lebih dari satu

Bandar udara ke Bandar udara yang lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri *delay* management pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.

Angkutan Udara menurut Pasal 1 angka 13 UUP 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. Dalam hal ini angkutan udara berperan penting untuk memberikan kemudahan pengguna jasa dalam menempuh tujuan yang diinginkan dengan waktu yang lebih cepat dari angkutan laut, kereta api, dan angkutan darat lainnya selain itu angkutan udara juga terbagi beberapa jenis sehingga pengguna jasa bisa memilih sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dari segi ekonomi.

Peristiwa pengangkutan pun tidak terlepas dari seperangkat peraturan yang mengaturnya yang dapat dikatakan sebagai hukum pengangkutan. Berbicara mengenai hukum pengangkutan maka tidak terlepas dari pengertian hukum pengangkutan itu sendiri. Dalam setiap kegiatan pengangkutan baik darat, laut dan udara memiliki aturan hukum yang menjamin keadilan bila terjadi kesalahan dari pihak penyedia jasa, misalnya dalam hal keterlambatan penerbangan atau *delay* dengan waktu satu jam maka penyedia jasa wajib memberikan makanan ringan kepada pengguna jasa sesuai dalam Pasal 3 huruf a PERMENHUB Nomor 89 tahun 2015.

Pengangkutan adalah adanya perpindahan tempat dengan menggunakan alat angkutan penerbangan, pelayaran maupun kereta api atau angkutan darat,

baik mengenai barang-barang atau orang-orang dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Pengertian demikian itu bukan dari istilah pengangkutan, tetapi pengertian dari perjanjian pengangkutan, yaitu suatu perjanjian sebagai dasar untuk melaksanakan pengangkutan dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan antara para pihak yaitu pengangkut dengan pengirim barang atau penumpang. Sebelum terjadinya pengangkutan penumpang oleh pihak penyedia jasa maka pengguna jasa wajib mengikuti semua proses sebelum diangkut baik itu memiliki tiket penumpang, tiket barang kiriman dan tiket kargo (Hudi Asrori, 2010: 18).

Perjanjian pengangkutan adalah sama tinggi, dengan demikian perjanjian yang dibuatnya merupakan perjanjian yang bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak yaitu pengangkut dengan pengirim barang atau penumpang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban sendiri-sendiri. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu untuk itu ia berhak mendapatkan uang angkutan, sedangkan kewajiban pengirim barang atau penumpang adalah membayar uang angkutan (Hudi Asrori, 2010:19-20)

Menurut ahli Pengangkutan didefinisikan sebagai perpindahan tempat dari satu tempat ke tempat yang lain, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak dibutuhkan dalam rangka mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien (Sinta Uli. 2006:20).

HMN Purwosutjipto (Suekardono.2001:5), mendefinisikan pengangkutan, Perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan 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 penerbangan sesuai dengan tujuan.

2.1.3 Pengertian Penumpang dan Keterlambatan Penerbangan

Pengertian penumpang berdasarkan Pasal 1 angka 5 PERMENHUB Nomor 9 Tahun 2015 adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Namun dalam praktik ditentukan bahwa penumpang adalah seorang yang mengadakan perjanjian pengangkutan, bahwa ia akan memakai jasa angkutan untuk dirinya sendiri, dan untuk itu biasanya kepadanya diberikan tiket atas nama. Karena dalam praktik pengangkutan laut, udara maupun pengangkutan darat bagi seorang penumpang harus memiliki tiket penumpang sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum diangkut dan jika tidak memiliki tiket maka penumpang tidak bisa ikut dalam pengangkutan udara (Hudi Asrori. 2010:37).

Dalam Pasal 1 angka 30 UUP keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan penerbangan yang dilakukan. Dalam tiket penumpang sudah ada jadwal yang ditentukan baik jam keberangkatan

maupun jam sampai di tujuan yang diinginkan namun waktu yang telah disepakati pada saat pembelian tiket tidak sesuai dengan penerbangan yang disediakan atau terjadi *delay* sehingga penumpang harus menunggu sampai diberangkatkan ke tujuan penumpang masing-masing.

Dalam konvensi wawasan keterlambatan berarti kelambatan selama keseluruhan pengangkutan kapan saja penumpang, bagasi atau kargo tidak sampai di tempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, terlepas dari sebab terjadinya keterlambatan tersebut. Jadi suatu keterlambatan dalam pengangkutan tidak berarti bahwa kejadian yang menyebabkan keterlambatan tersebut harus terjadi selama pengangkutan udara atau pesawat udara harus mengalami keterlambatan selama dalam penerbangannya (Saefullah Wiradpradja.2005:109).

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa yang dimaksud keterlambatan penerbangan adalah penundaan penerbangan sehingga waktu keberangkatan pesawat tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian pembelian tiket antara penyedia jasa dan penumpang.

2.1.4 Sejarah maskapai Penerbangan Di Indonesia

Penerbangan di Indonesia sangat berperan penting dalam menghubungkan daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain, seperti angkutan laut, angkutan darat dan angkutan kereta api. Usaha di sektor perhubungan udara sudah dikenal sejak Negara Indonesia belum merdeka yaitu pada masa pemerintahan Hindia Belanda. Pada tahun 1939 Pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan perturan perundangan mengenai Pengangkutan Udara. Ordonansi

ini isinya hampir sama dengan Konvensi Warsawa 1929 satu perjanjian internasional di bidang pengangkutan udara yang ditandatangani di Warsawa pada tanggal 12 Oktober 1933. Namun perkembangan usaha di sektor perhubungan udara ini tidak nampak sampai pada saat diproklamasikannya Negara Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945.

Setelah Indonesia merdeka usaha di sektor perhubungan udara mengalami pertumbuhan, tepatnya pada tanggal 26 Januari 1949 pesawat Dakota RI-001 “Seulawah” diterbangkan di Calcutta menuju Rangoon untuk melaksanakan misi niaganya yang pertama kali. Saat itulah merupakan awal sejarah berdirinya usaha penerbangan niaga sipil di Indonesia. Dan peristiwa tersebut dijadikan sebagai hari lahirnya perusahaan pengangkutan udara sipil “Garuda Indonesia Airways” yang merupakan usaha patungan antara pemerintah Indonesia dengan perusahaan penerbangan Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM) Belanda.

Pada tanggal 31 Desember 1958 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958 (Lembaran Negara No. 159 Tambahan Lembaran Negara Nomor 1687) tentang penerbangan. Sebelumnya pemerintah menganut sistem *Mono Airline* yaitu kebijakan monopoli dalam sistem penerbangan di Indonesia yang dilaksanakan oleh Garuda Indonesia Airways setelah dinasionalisir pada tanggal 2 Maret 1954. Pada tahun 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 1961 (Lembaran Negara 1961 NO. 126) Garuda Indonesia Airways ditetapkan sebagai Perusahaan Negara, dan pada perkembangannya berdasarkan PP No. 67 tahun 1971 (Lembaran Negara 1971 No. 87) diubah bentuknya menjadi

Perseroan Terbatas (Persero), dalam hal ini seluruh saham baik saham prioritas maupun saham biasa dimiliki oleh Negara.

Usaha di sektor pengangkutan udara baru dibuka lebar pada awal 70-an sebagai suatu upaya pemerintah untuk mengikutsertakan pihak swasta dalam pengelolaan usaha penerbangan sipil. Melalui surat keputusan Menteri Perhubungan No. 13 tahun 1970 ditetapkan garis-garis kebijaksanaan baru dalam pengelolaan penerbangan sipil di Indonesia, yaitu menggantikan sistem *Mono Airline* menjadi sistem *Multu Arlines* artinya bukan hanya Garuda yang boleh melakukan usaha angkutan udara, melainkan diperbolehkan juga bagi perusahaan lainnya. Seperti “Merpati Nusantara Airlines” sebuah perusahaan penerbangan yang didirikan pada tanggal 6 September 1962 berdasarkan PP No. 19 Tahun 1962 (Lembaran Negara 1962 No.66) dengan nama perusahaan Negara perhubungan udara Daerah dan Penerbangan Serba Guna Merpati Nusantara, kemudian berdasarkan PP No. 70 tahun 1971 (Lembaran Negara 1971 No. 91) diubah bentuk menjadi Perseroan Terbatas (Persero) Merpati Nusantara ditetapkan menjadi anak perusahaan PT (Persero) Garuda Indonesia Airways. Dan perusahaan penerbangan lain dikelola oleh swasta yaitu Bouraq Indonesia Airlines dan Mandala Airlines (Hudi Asrori. 2010: 60-62).

Perkembangan Angkutan Udara di Indonesia begitu cepat dan menjadi pilihan bagi penumpang dalam maupun luar negeri, dari tahun 2017 (kompas.com. 2018) Badan Pusat Statistic (BPS) mencatat jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada Desember 2017 mencapai 8,3 juta orang

angka ini naik 11,08 persen dibandingkan pada bulan November 2017. Kepala BPS Suhariyanto menyebut, jumlah penumpang tujuan luar negeri (internasional) naik 7,04 persen menjadi 1,4 juta orang. Dengan demikian selama Januari – Desember 2017 jumlah penumpang domestik mencapai 89,4 juta orang atau naik 11,07 persen. Seiring perkembangan dan kemajuan angkutan udara di Indonesia, banyak yang harus diperhatikan lagi terutama masalah *delay* yang belum mendapatkan tindakan tegas dari pihak Pemerintah kepada penyedia jasa penerbangan yang melakukan keterlambatan jadwal penerbangan dengan berbagai alasan yang menyebabkan kerugian bagi penumpang.

2.2 Jenis-Jenis Angkutan Penerbangan

2.2.1 Angkutan Udara Niaga Berjadwal

Berdasarkan sifat pengoperasiannya, usaha jasa angkutan penerbangan dapat dibedakan dengan beberapa jenis, ada penerbangan berjadwal dan penerbangan tidak berjadwal (Agus Arianto. 2009:7-8). Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur. Kegiatan angkutan udara niaga dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang terbentuk Perusahaan Perseroan terbatas (Persero), Badan Usaha Milik Swasta PT adalah Perseroan Publik, artinya perseroan yang melakukan penawaran umum saham, sesuai dengan modal. Perseroan harus mempunyai maksud dan tujuan serta kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan. PT yang terbentuk Perseroan Terbatas ataupun Koperasi yang memiliki status sebagai Badan Hukum dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (umar said sugiarto. 2014: 244)

Angkutan udara niaga ini juga terbagi menjadi dua yaitu:

1. Angkutan udara niaga dalam negeri.

Angkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin angkutan udara niaga.

2. Angkutan udara niaga luar negeri.

Kegiatan angkutan udara niaga berjadwal luar negeri dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal nasional dan/atau perusahaan pengangkut udara niaga berjadwal untuk mengangkut penumpang dan kargo berdasarkan perjanjian bilateral atau multilateral.

Pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam tiga kelompok, masing-masing pelayanan pemberian makan dan minum, makan ringan, dan fasilitas ruang tunggu eksekutif (*lounge*) untuk kelas bisnis (*business class*), dan kelas utama (*first class*), pelayanan dengan standar menengah, antara lain, pemberian makanan ringan, dan fasilitas lain ruang tunggu eksekutif untuk penumpang kelas ekonomi tertentu (Martono dan Amad Sudiro. 2012:239).

2.2.2 Angkutan Udara Bukan Niaga

Kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga keagamaan, lembaga sosial, dan perkumpulan

olahraga, orang perseorangan dan/atau badan usaha Indonesia lainnya. Kegiatan angkutan udara bukan niaga berupa angkutan udara untuk kegiatan keudaraan, misalnya kegiatan penyemprotan pertanian, pemadaman kebakaran, hujan buatan, pemotretan udara, *survey* dan pemetaan, pencarian dan pertolongan, serta patrol angkutan udara untuk kegiatan pendidikan dan atau penelitian pesawat udara (Martono dan Amad Sudiro. 2012:240).

Dalam pasal 101 UUP di jelaskan bahwa kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh pemerintah daerah, lembaga tertentu, orang perseorangan, dan/atau badan usaha Indonesia. Kegiatan angkutan udara bukan niaga berupa:

1. Angkutan udara untuk kegiatan keudaraan
2. Angkutan udara untuk kegiatan pendidikan dan/atau pelatihan personel pesawat udara, atau
3. Angkutan udara bukan niaga lainnya yang kegiatan pokoknya bukan usaha angkutan udara niaga.

Pemegang izin angkutan udara bukan niaga dilarang melakukan kegiatan angkutan udara niaga kecuali, atas izin Menteri. Izin Menteri sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 101 ayat (1) UUP dapat diberikan kepada pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga untuk melakukan kegiatan angkutan penumpang dan barang pada daerah tertentu, dengan memenuhi persyaratan tertentu yang bersifat sementara. Pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan

niaga yang melanggar ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dikenakan sanksi, Peringatan, Pembekuan izin dan Pencabutan izin.

2.3 Ruang Lingkup Keterlambatan Penerbangan

2.3.1 Keterlambatan Penerbangan Berdasarkan Peraturan Menteri No.

89 Tahun 2015

Seperti yang kita ketahui dalam angkutan udara faktor kecepatan yang menjadi daya tarik digunakannya alat angkutan ini dibanding dengan alat angkutan yang lain. Tetapi dalam praktek sering terjadi keterlambatan pengangkutan penumpang dimana waktu tempuh yang telah ditetapkan tidak dapat ditempuhi. Meskipun terjadi keterlambatan pengangkutan, waktu tempuh yang di capai alat angkut udara ini tetap tidak dapat disaingi oleh alat angkut lain. Atau dengan kata lain selisih waktu tempuh alat angkutan udara sangat jauh bila dibandingkan alat angkutan yang lain.

Terlepas dari keunggulan alat angkutan udara dalam kecepatannya sering terjadi keterlambatan meskipun beberapa menit atau beberapa jam tentunya menimbulkan kerugian dan rasa tidak senang pada penumpang. Hal ini karena para pemakai jasa angkutan udara biasanya sangat memperhitungkan waktu (Saefullah Wiradpradja. 2005:109).

Adapun faktor keterlambatan penerbangan dalam Pasal 5 peraturan Menteri antara lain sebagai berikut:

1. Faktor *menejemen airline*, adalah faktor yang di sebabkan oleh maskapai penerbangan meliputi:

- 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*).
 - e. Ketidak siapan pesawat udara.
2. Faktor teknis operasional, adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandara udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:
- a. Bandara udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara
 - b. Lingkungan menuju bandara udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran
 - c. Terjadi antrean pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau lokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*), di bandara udara
 - d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refueling*).
3. Faktor gangguan cuaca, meliputi:
- a. Hujan lebat, bajir, petir, badai, kabut, dan asap
 - b. Jarak pandang di bawah standar minimal
 - c. Kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Faktor lain-lain, adalah faktor yang disebabkan di luar faktor manajemen *airlines*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau

demonstrasi di wilayah bandara udara yang dapat menyebabkan terganggunya operasional penerbangan yang akan melakukan penerbangan sesuai dengan jadwal pada tiket penumpang.

2.3.2 Keterlambatan Karena Penangguhan Penerbangan

Seringnya pesawat terbang mengalami keterlambatan sebagian besar disebabkan adanya penangguhan keberangkatan pesawat terbang. Apabila telah terjadi penangguhan keberangkatan maka kemungkinan besar pesawat terbang tersebut sudah tidak dapat memenuhi waktu tempuh yang telah ditetapkan. Sebab-sebab pesawat mengalami penangguhan keberangkatannya yaitu:

1. Masalah gangguan alam, misalnya cuaca buruk, kabut, sehingga pesawat terbang ditunda keberangkatannya. Apabilah tetap dipaksakan maka resiko mengalami kecelakaan sangat besar sehingga sangat berbahaya bagi penerbangan pesawat terbang.
2. Masalah gangguan teknis seperti kerusakan mesin sehingga terpaksa diadakan perbaikan atau penggantian suku cadang. Dan juga seringkali suku cadang atau spare part pesawat terbang yang rusak tidak tersedia.
3. Masalah administrasi, misalnya kesalahan dalam pengurusan penumpang, salah memberikan informasi kepada para penumpang tentang waktu keberangkatan. Dan juga sering kali ketidak disiplinan penumpang itu sendiri sehingga pesawat terbang yang beberapa menit lagi segera berangkat maka penumpang diharapkan sudah berada di ruang tunggu (*waiting room*) tetapi ternyata masih banyak penumpang yang berjalan-jalan di luar ruang tunggu.

4. Masalah *air traffic* dimana ada pesawat yang hendak mendarat sehingga pesawat terbang yang hendak berangkat ditunda keberangkatannya hingga pesawat terbang yang akan mendarat telah selesai. Bila terjadi pesawat terbang yang hendak berangkat bersamaan waktunya dengan pesawat terbang yang hendak mendarat maka yang didahulukan adalah pesawat terbang yang akan mendarat.
5. Masalah kedatangan pesawat VIP (very important person) seperti pesawat pejabat pemerintahan atau tamu Negara yang hendak berangkat atau mendarat maka pesawat terbang komersial akan dirundak penerbangannya. Dalam hal ini biasanya tiga hari sebelum pesawat VIP (very important person) tersebut dating telah diberitahukan kepada perusahaan penerbangan agar mereka dapat mengatur jadwal penerbangannya.

Masih banyak lagi sebab-sebab yang dapat mengakibatkan ditundanya keberangkatan pesawat terbang. hanya saja dalam penerbangan domestik hal-hal seperti itu belum pernah terjadi, misalnya akibat pemogokan awak pesawat terbang atau pegawai bandara udara, akibat tindakan kejahatan dan sebagainya (*Captain Nurwahyono, 1993*).

2.3.3 Keterlambatan Selama Dalam Penerbangan dan Waktu Pendaratan

Dalam penerbangan domestic dimana waktu tempuh antara satu tempat dengan tempat yang lainnya lebih kurang satu atau dua jam, keterlambatan selama dalam penerbangan ini jarang sekali terjadi. Tetapi dalam penerbangan internasional yang waktu tempuhnya mencapai tujuh jam, misalnya antara

Jakarta-New York keterlambatan dalam dalam penerbangan dapat terjadi. Penyebab utama terjadinya keterlambatan dalam penerbangan ini adalah dipengaruhi oleh kecepatan dan arah angin pada saat pesawat terbang sedang dalam penerbangan. Untuk penerbangan domestik sekalipun kecepatan dan arah angin mempengaruhi kecepatan pesawat terbang tetap pengaruhnya sangat kecil terhadap waktu tempuhnya. Dalam PERMENHUB Nomor 89 bahwa hal-hal yang dapat mengakibatkan tertundanya pendaratan pesawat terbang antara lain:

1. Masalah gangguan alam, misalnya cuaca buruk, kabut tebal disekitar bandara udara sehingga pilot tidak dapat melihat landasan pendaratan.
2. Masalah *air traffic* dimana bandara udara yang menjadi tempat tujuan pendaratan sedang padat. Juga dapat disebabkan karena adanya pesawat terbang VIP (*very important person*) yang akan berangkat atau mendarat.

2.4 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pengangkutan Udara

2.4.1 Hak dan kewajiban pengangkut

Subjek hukum merupakan orang atau badan yang dikenakan hak dan kewajiban. Seperti yang telah diketahui subjek hukum pengangkutan adalah pihak yang secara langsung terikat dalam perjanjian dan pihak yang tidak secara langsung terikat di dalam perjanjian.

Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang atau pengirim barang atas jasa angkutan yang telah diberikan, dan juga hak untuk menolak pelaksanaan atau mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat

yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepada perusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui.

2.4.2 Kewajiban pengangkut

Dalam pengangkutan pihak Perusahaan penerbangan wajib memberikan tiket kepada penumpang yang memuat (a) tempat dan tanggal pemberian, (b) tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, (c) pendaratan yang direncanakan, tempat-tempat pendaratan antara (*intermediate landing*) dengan hak perusahaan untuk mengubah tempat pendaratan antara asal tidak mengubah atau memengaruhi tujuan pengangkutan, (d) nama dan alamat perusahaan penerbangan, (e) pemberitahuan bahwa pengangkutan tersebut berlaku ketentuan Ordanansi pengangkutan udara (Martono. 2007:215).

Dalam Pasal 140 UUP diatur kewajiban badan usaha angkutan udara niaga untuk mengangkut penumpang. menurut pasal tersebut badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian angkutan, disamping itu badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian angkutan udara yang disepakati, dan yang paling utama pengangkut berkewajiban untuk bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Secara umum kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang beserta bagasinya dan menjaganya dengan sebaik-baiknya hingga sampai di tempat tujuan. pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab-sebabnya (Lestari Ningrum. 2004:151).

2.4.3 Hak dan kewajiban penumpang

1) Hak penumpang

Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian angkutan udara yang bersangkutan. Diluar itu adapula hak seorang konsumen jika dirugikan yaitu hak ganti rugi, dimana hak ganti rugi adalah salah satu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sebagai konsumen, penumpang mempunyai hak untuk memperoleh ganti rugi diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. hak ganti rugi ini akan menjelma jika konsumen mengalami kerugian.

Dengan demikian jika penumpang pengangkutan udara dirugikan oleh maskapai penerbangan, maka ia dapat menuntut haknya untuk memperoleh ganti rugi. Mandat yang diamanatkan oleh undang-undang kepada para penyelenggara negara adalah melindungi hak-hak masyarakat, antara lain hak untuk memperoleh

kemudahan mengakses transportasi serta hak untuk dijamin keselamatannya selama menggunakan jasa transportasi termasuk hak untuk mendapat ganti rugi.

2) Kewajiban penumpang

Kewajiban penumpang adalah membayar uang atau ongkos kirim kepada pengangkut sedangkan haknya diangkut dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat. Manfaat terjadinya pengangkutan ini yaitu meningkatkan nilai dan daya guna dari orang atau barang yang diangkut. Juga tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujuinya dan memberitahukan kepada pengangkut udara tentang barangbarang berbahaya atau barangbarang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang terlarang yang ada pada dirinya.

2.5. Asas Asas dan Tujuan Hukum Pengangkutan dan Perlindungan Konsumen

2.5.1 Asas Asas Hukum Pengangkutan

Dalam setiap undang-undang yang dibuat pembentukan undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau perinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan seganap peraturan pelaksanaannya. (Sudikno Mertokusumo. 2003:34) memberikan ulasan hukum bahwa asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang kongkrit yang

terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut.

Sedangkan menurut Sajibto Rahardjo (Alumni. 1998: 87) berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberikan makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum. Selanjutnya dipaparkan bahwa asas hukum ia ibarat jangtung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu:

1. Asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas hukum.
2. Karena asas hukum mengandung tuntunan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita dan pandangan etis masyarakat.

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum yang terbagi kedalam dua jenis, yaitu bersifat public dan bersifat perdata, asas yang bersifat public merupakan landasan hukum pengangkutan yang belaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah.

Asas-asas yang bersifat public biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau barang.

a. Asas-Asas Pengangkutan Bersifat Publik

Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat public, yaitu sebagai berikut:

1. Asas manfaat yaitu, bahwa penerbangan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga Negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan Negara;
2. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha dibidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dijiwai dan dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan semangat kekeluargaan;
3. Asas adil dan merata.

b. Asas Hukum Pengangkutan Antara Pihak.

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus didasarkan pada asas-asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari beberapa asas sebagai berikut:

1. Asas konsensual yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan atau didukung dengan dokumen pengangkutan.
2. Asas kordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengiriman barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa.
3. Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengiriman kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku untuk pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.

2.5.2 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat (UUPK) Asas ini bertujuan memberikan perlindungan kepada konsumen bersama-sama dengan pelaku usaha berdasarkan asas-asas yang relevan dengan pembangunan nasional. Asas-asas ini telah diatur di dalam Pasal 2 UUPK, ditentukan bahwa asas perlindungan konsumen adalah

1. Asas manfaat

Asas ini mengamanatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum (C.s.t. Kansil. 2002:212-213).

Selain itu di dalam hukum perjanjian dikenal tiga asas, yaitu asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*, dan asas kebebasan berkontrak. Asas konsensualisme, artinya bahwa suatu perikatan itu terjadi (ada) sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak. Dengan kata lain bahwa perikatan itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak mengenai pokok perikatan. Asas *pacta sunt servanda* berhubungan dengan akibat dari perjanjian. Pasal 1338 KUH Perdata menyebutkan:

Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Dari ketentuan tersebut terkandung beberapa istilah. Pertama, istilah semua perjanjian, kedua istilah secara sah dan ketiga istilah iktikad baik. Asas kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting di dalam perjanjian. Kebebasan ini perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia (titik triwulan tutik. 2008:227-229).

Menurut Salim H.S (titik triwulan tutik. 2008:229), bahwa asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk; (1) membuat atau tidak membuat perjanjian; (2) mengadakan perjanjian dengan siapapun; (3) menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan; dan (4) menentukan bentuk perjanjian, yaitu tertulis atau tidak lisan. Namun

demikian berkontak tetap ada batasan yang tidak boleh bertentangan dengan undang-undang dalam berkontrak.

2.5.3 Tujuan Undang-Undang Penerbangan dan Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Penerbangan dan Perlindungan Konsumen tentu memiliki tujuan yang jelas agar tidak terjadi kesalahan dan pelanggaran antara pengguna jasa dan penyedia jasa angkutan udara dalam menjaga keamanan dan kenyamanan dalam pengangkutan. Tujuan penerbangan diselenggarakan dalam pasal 3 undang-undang penerbangan, adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman dengan harga yang terjangkau dan menghindari praktek persaingan usaha yang tidak sehat
- b. Memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional
- c. Pembinaan jiwa kedirgantaraan
- d. Menjunjung kedaulatan Negara
- e. Menciptakan daya saing dengan mengembangkan teknologi dan industry angkutan udara nasional
- f. Menunjang, menggerakkan, dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan nasional
- g. Memperkukuh kesatuan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara

- h. Meningkatkan ketahanan nasional dan
- i. Memper erat hubungan antara bangsa Pasal 3 UUP.

Sedangkan tujuan UUPK dalam Pasal 3 bertujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Agar konsumen bisa merasakan kenyamanan pelayanan dari jasa yang digunakan berpergian dari daerah satu kedaerah lainnya.

2. 6 Hubungan Hukum Pengangkutan Dengan Perlindungan Konsumen

Hubungan hukum antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban dipihak yang lain. Hukum mengatur hubungan antara orang yang satu dengan orang lain, antara Penyedia jasa dengan pengguna jasa pengangkutan udara terdiri atas ikatan-ikatan antara hak dan kewajiban penyedia jasa angkutan udara dengan pengguna jasa angkutan udara.

Dilihat dari sifat hubungannya, hubungan hukum dapat dibedakan antara hubungan hukum yang bersifat Privat dan hubungan hukum yang bersifat Publik. Dalam menetapkan hubungan hukum apakah bersifat Publik atau Privat yang menjadi indikator bukanlah subyek hukum yang melakukan hubungan hukum itu, melainkan hakikat hubungan itu atau hakikat transaksi yang terjadi. Apabila hakikat hubungan hukum itu bersifat privat, hubungan hukum itu dikuasai oleh hukum privat jika dalam hubungan itu timbul sengketa, sengketa itu berada dalam kompetensi peradilan perdata kecuali sengketanya bersifat khusus seperti kepailitan, yang berkompeten untuk mengadili adalah pengadilan khusus juga, kalau memang undang-undang Negara itu menentukan demikian. Dan apabila hakikat hubungan itu bersifat publik, yang menguasai adalah hukum publik. Yang mempunyai kompetensi untuk menangani sengketa demikian adalah pengadilan dalam ruang lingkup hukum publik, apakah pengadilan administrasi, peradilan pidana, dan lain-lain. Hubungan hukum memerlukan syarat-syarat antara lain:

- a. Ada dasar hukumnya, yaitu UUP dan UUPK yang mengatur hubungan hukum antara penyedia jasa penerbangan dengan pengguna jasa penerbangan
- b. Peristiwa hukum, yaitu terjadi peristiwa hukumnya. Dalam hal ini pengguna jasa membeli tiket pesawat dengan uang sesuai harga tiket tujuan yang diinginkan misalnya dari Makassar ke Jakarta harga tiketnya 600.000,00 (enam ratus ribu rupiah) yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebelum di berangkatkan ke tujuan. Sementara penyedia jasa angkutan udara wajib memberangkatkan penumpang yang sudah membeli tiket penerbangan dari Makassar ke Jakarta sesuai dengan waktu keberangkatan yang sudah disepakati dalam tiket penumpang. Apabila salah satu pihak dirugikan atau kedua-duanya karena telah melalaikan kewajibannya, maka pelaku usaha atau penyedia jasa berhak membatalkan penerbangan bagi konsumen yang tidak memenuhi syarat-syarat antara lain, tidak membayar uang pengangkutan udara atau tiket, tidak menuruti petunjuk-petunjuk dari pengangkutan udara atau pegawai-pegawainya yang berwenang, tidak menunjukkan tiketnya pada setiap saat diminta oleh pegawai yang berwenang dari pengangkutan udara, dan tidak tunduk pada peraturan pengangkutan udara berhubung dengan pengangkutannya, berdasarkan syarat-syarat umum pengangkut yang telah disetujuinya. (Hudi Asrori. 2010: 78).

Sedangkan pihak konsumen bisa melakukan gugatan sesuai dengan UUPK dalam Pasal 45 ayat (1) sampai ayat (4) sebagai berikut:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh parah pihak yang bersengketa.

Dalam hukum perlindungan konsumen ada hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha, Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*the right of safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Kaena itu

pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku penyedia jasa yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

2. Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogative konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh factor-faktor di luar konsumen.

3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, harulah diberikan selengkapny mungkin dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan kosumen.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa ke pentingannya harus diperhatikan dengan bercermin dalam kebijaksanaan pemerintah,

termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut.

Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang di pasarkan produsen. (Zulham. 2016:47-48)



BAB 3

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan

Sebelum membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas terjadinya keterlambatan penerbangan, penulis mengambil sampel dari tiga maskapai penerbangan, yaitu Maskapai Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Pertimbangannya adalah karena maskapai tersebut yang paling sering digunakan oleh pengguna jasa angkutan udara berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

3.1.1 Maskapai Penerbangan Yang Sering Digunakan Oleh Pengguna Jasa Angkutan Udara

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni dari 100 responden yang pernah menggunakan jasa angkutan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air yang paling sering digunakan ada pada halaman berikutnya.

Tabel 1 Maskapai yang biasa digunakan

NO	Maskapai	Frekuensi	Presentasi
1	Lion Air	54	54%
2	Garuda Indonesia	26	26%
3	Sriwijaya Air	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel 1 tersebut di atas maka maskapai penerbangan yang sering digunakan oleh pengguna jasa angkutan udara, Lion Air sebanyak 54%, Garuda Indonesia sebanyak 26% dan Sriwijaya Air sebanyak 20% dari angka tersebut diatas menunjukkan bahwa dari tiga maskapai yang sering digunakan maka yang paling banyak digunakan oleh para penumpang adalah Lion Air. Dari data tersebut cukup menggambarkan bahwa sebenarnya jasa maskapai Lion Air masih menjadi pilihan pertama masyarakat kota Makassar, bahkan di Indonesia maskapai lion air berada di urutan pertama paling banyak digunakan oleh penumpang untuk berpergian keluar kota karena tiket maskapai Lion Air murah sehingga menjadi pilihan pengguna jasa angkutan udara.

3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Maskapai Penerbangan

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai pelayanan dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel 1 halaman 43.

**Tabel 1 Pendapat responden terhadap tingkat pelayanan maskapai
Lion Air**

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	20	38%
Tidak	34	62%
Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden menjawab pelayanan sudah baik sebanyak 20 orang atau 38% dan 34 orang atau 64% menjawab kurang baik. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Lion Air belum memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa angkutan udara sebagaimana yang penumpang harapkan dalam pengangkutan.

Tabel 2 Pendapat responden terhadap tingkat pelayanan maskapai Garuda Indonesia

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	20	77%
Tidak	6	23%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden menjawab pelayanan sudah baik sebanyak 20 orang atau 77% dan 6 orang atau 23% menjawab kurang baik.

Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Garuda Indonesia sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa angkutan udara sebagaimana yang penumpang harapkan.

Tabel 3 Pendapat responden terhadap tingkat pelayanan maskapai Sriwijaya Air

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	11	55%
Tidak	9	45%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden yang menjawab pelayanan sudah baik sebanyak 11 orang atau 55% dan 9 orang atau 45% menjawab kurang baik. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Sriwijaya Air sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa angkutan udara sebagaimana yang penumpang harapkan meskipun belum sepenuhnya dilakukan oleh pihak maskapai.

3.1.3 Pendapat Responden Mengenai Pelayanan Maskapai Penerbangan Yang Sering *Delay*

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai pelayanan yang sering *delay* dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel 1 halaman 46.

Tabel 1 pendapat responden mengenai pelayanan maskapai Lion Air pada saat *delay*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	20	38%
Tidak	34	62%
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden menjawab pelayanan sudah baik pada saat *delay* sebanyak 20 orang atau 38% dan 34 orang atau 62% menjawab kurang baik. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Lion Air belum memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa angkutan udara pada saat *delay* sebagaimana yang penumpang harapkan dalam pengangkutan udara.

Tabel 2 pendapat responden mengenai pelayanan maskapai Garuda Indonesia pada saat *delay*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	17	65%
Tidak	9	35%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden menjawab pelayanan sudah baik sebanyak 17 orang atau 65% dan 9 orang atau 35% menjawab kurang baik.

Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Garuda Indonesia sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa angkutan udara pada saat terjadinya *delay* sebagaimana yang penumpang harapkan meskipun masih ada yang menyatakan pelayanan maskapai Garuda Indonesia belum baik.

Tabel 3 pendapat responden mengenai pelayanan maskapai Sriwijaya Air pada saat *delay*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	10	50%
Tidak	10	50%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden yang menjawab pelayanan sudah baik sebanyak 10 orang atau 50% dan 10 orang atau 50% menjawab kurang baik. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Sriwijaya Air sudah memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara sebagaimana yang penumpang harapkan meskipun belum sepenuhnya dilakukan oleh pihak maskapai.

3.1.4 Pendapat Responden Mengenai Maskapai Yang *Delay* Selama 60-120 Menit

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai *delay* dengan waktu *delay* 60-120 menit, dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Dari 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel 1 halaman 49.

Tabel 1 Tanggapan responden terhadap maskapai Lion Air masalah *delay* selama 60-120 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	30	56%
Tidak	24	44%
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden yang menjawab *delay* selama 60 menit sampai 120 menit sebanyak 30 orang atau 56% dan 24 orang atau 44% menjawab *delay*. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Lion Air masih sering *delay* selama 60 menit sampai 120 menit, waktu *delay* yang sangat lama bagi pengguna jasa angkutan udara hal seperti ini tentu merugikan waktu penumpang.

Tabel 2 Tanggapan responden terhadap maskapai Garuda Indonesia masalah *delay* selama 60-120 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	8	30%
Tidak	18	70%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden yang menjawab pernah *delay* selama 60 menit sampai 120 menit sebanyak 8 orang atau 30% dan 18 orang atau 70% menjawab tidak. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Garuda Indonesia cukup jarang *delay* selama 60 menit sampai 120 menit meskipun maskapai Garuda Indonesia sering disebut paling mahal tiketnya namun sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan udara yaitu jarang terjadi *delay*.

Tabel 2 Tanggapan responden terhadap Maskapai Sriwijaya Air masalah *delay* selama 60-120 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	10	50%
Tidak	10	50%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden yang menjawab *delay* selama 60 menit sampai 120 menit sebanyak 10 orang atau 50% dan 10 orang atau 50% menjawab tidak. Dari data di atas menunjukkan bahwa maskapai Sriwijaya Air masih sering *delay* selama 60 menit sampai 120 menit, namun sudah lumayan baik jika dibandingkan dengan maskapai Lion Air yang menjadi raja *delay*.

3.1.5 Pendapat Responden Mengenai Maskapai Yang *Delay* Selama 240 menit

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai *delay* dengan waktu *delay* 240 menit, dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Dari 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel 1 halaman 52.

Tabel 1 Tanggapan responden terhadap maskapai Lion Air masalah *delay* selama 240 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	20	38%
Tidak	34	62%
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden menjawab iya *delay* sebanyak 20 orang atau 38% dan 34 orang atau 62% menjawab tidak *delay*. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Lion Air cukup jarang *delay* selama 240 menit waktu *delay* yang cukup lama seperti itu tentu jarang dilakukan oleh maskapai penerbangan meskipun kadang terjadi dengan alasan tertentu dari pihak maskapai.

Tabel 2 Tanggapan responden terhadap maskapai Garuda Indonesia masalah *delay* selama 240 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	8	30%
Tidak	18	70%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden menjawab *iya delay* sebanyak 8 orang atau 30% dan 18 orang atau 70% menjawab *tidak delay*. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Garuda Indonesia cukup jarang *delay* selama 240 menit, waktu *delay* yang cukup lama seperti itu tentu jarang dilakukan oleh maskapai penerbangan meskipun kadang terjadi dengan alasan tertentu dari pihak maskapai.

Tabel 3 Tanggapan responden terhadap maskapai Sriwijaya Air masalah *delay* selama 240 menit

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	7	35%
Tidak	13	65%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden menjawab iya *delay* sebanyak 7 orang atau 35% dan 13 orang atau 65% menjawab tidak *delay*. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Sriwijaya Air cukup jarang *delay* selama 240 menit, waktu *delay* yang cukup lama seperti itu tentu jarang dilakukan oleh maskapai penerbangan meskipun kadang terjadi dengan alasan tertentu dari pihak maskapai.

3.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Pada Saat *Delay* 60-120 menit.

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai pelaksanaan tanggung jawab maskapai pada saat *delay* 60-120 menit dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel 1 halaman 55.

Tabel 1 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Garuda Indonesia pada saat *delay* 60-120 menit wajib memberikan air minum, makanan berupa nasi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	22	84%
Tidak	4	16%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden menjawab iya diberikan sebanyak 22 orang atau 84% dan 4 orang atau 16% menjawab tidak. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Garuda Indonesia memberikan kewajibanya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 60-120 menit tentu penumpang merasa senang diberikan haknya berupa makanan dan minuman atau nasi dan air mineral.

Tabel 2 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Sriwijaya Air pada saat *delay* 60-120 menit wajib memberikan air minum, makanan berupa nasi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	8	40%
Tidak	12	60%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden menjawab iya diberikan sebanyak 8 orang atau 40% dan 12 orang atau 60% menjawab tidak. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Sriwijaya Air belum memberikan sepenuhnya kewajibanya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 60-120 menit dengan alasan tertentu.

Tabel 3 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Lion Air pada saat *delay* 60-120 menit wajib memberikan air minum, makanan berupa nasi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	20	38%
Tidak	34	62%
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden menjawab iya diberikan sebanyak 20 orang

atau 38% dan 34 orang atau 62% menjawab tidak. Dari data di atas menggambarkan bahwa maskapai Lion Air belum memberikan sepenuhnya kewajibannya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 60-120 menit dengan alasan tertentu.

3.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Pada Saat *Delay* 240 menit.

Berdasarkan hasil data primer yakni angket (Data diolah tahun 2018) yakni tanggapan responden mengenai pelaksanaan tanggung jawab maskapai pada saat *delay* 240 menit dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. 100 responden menjawab sesuai yang mereka alami selama menggunakan jasa angkutan udara yang menjadi sampel. Adapun hasilnya pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Garuda Indonesia pada saat *delay* 240 menit wajib memberikan uang kompensasi sebesar Rp. 300.000,00

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	22	84%
Tidak	4	16%
Jumlah	26	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 26 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia responden menjawab iya diberikan sebanyak 22 orang atau 84% dan 4 orang atau 16% menjawab tidak. Dari data di atas

megambarkan bahwa maskapai Garuda Indonesia memberikan kewajibanya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 240 menit berupa kompensasi sebesar Rp.300.000,00 tentu penumpang merasa senang diberikan haknya oleh maskapai Garuda Indonesia.

Tabel 2 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Sriwijaya Air pada saat delay 240 menit wajib memberikan uang kompensasi sebesar Rp. 300.000,00

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	5	25%
Tidak	15	75%
Jumlah	20	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Sriwijaya Air responden menjawab iya diberikan sebanyak 5 orang atau 25% dan 15 orang atau 75% menjawab tidak. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Sriwijaya Air tidak memberikan kewajibanya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 240 menit berupa kompensasi sebesar Rp.300.000,00 tentu hak penumpang belum diberikan oleh pihak maskapai.

Tabel 3 Pelaksanaan tanggung jawab maskapai Lion Air pada saat *delay* 240 menit wajib memberikan uang kompensasi sebesar Rp. 300.000,00

Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentasi
Ya	8	14%
Tidak	46	86%
Jumlah	54	100%

Sumber: Angket penelitian di bandara sultan hasanuddin Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dari 54 orang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air responden menjawab iya diberikan sebanyak 8 orang atau 14% dan 46 orang atau 86% menjawab tidak. Dari data di atas megambarkan bahwa maskapai Lion Air tidak memberikan kewajibanya kepada penumpang pada saat terjadi delay selama 240 menit berupa kompensasi sebesar Rp.300.000,00 tentu hak penumpang belum diberikan oleh pihak maskapai.

3.2 Hambatan Sehingga Persoalan Keterlambatan Penerbangan Belum terselesaikan

Hambatan dalam menyelesaikan masalah keterlambatan penerbangan di Indonesia khususnya di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Kota Makassar, sebagaimana yang diatur dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 sudah jelas aturan tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*Delay Menegement*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di indonesia. Namun pada pelaksanaanya masalah *delay* belum terselesaikan

dikarnakan tidak ada ketegasan dari pihak pemerintah untuk memberikan sanksi kepada badan usaha angkutan udara sebagaimana yang diatur dalam Pasal 16 huruf a, b, c, dan d PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 Bahwa badan usaha angkutan udara diberikan sanksi berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh direktur jenderal dengan ketentuan sanksi berupa teguran tertulis, sanksi berupa pembekuan rute baru, sanksi berupa pengurangan rute dan sanksi pencabutan izin usaha. Dalam Pasal 16 sudah diatur dengan tegas namun dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan yang ada di lapangan pada saat terjadinya *delay*.

Selama ini responden tidak mengetahui bahwa aturan tentang *delay* sebenarnya ada, responden baru mengetahui pada saat penulis meminta waktu dari responden untuk mengisi angket yang sudah disiapkan 10 pertanyaan yang berkaitan tentang pelayanan maskapai penerbangan, lamanya *delay* yang terjadi, ganti kerugian, dan hak-hak penumpang pada saat terjadinya *delay*. Dari setiap pertanyaan yang responden baca, responden mendapatkan ilmu tentang *delay* atau terjadinya keterlambatan penerbangan dimana sebelumnya sebagian responden tidak mengetahui jika *delay* terjadi 1 jam, 2 jam, bahkan 3 jam sampai pembatalan penerbangan responden baru mengetahui bahwa mereka punya hak-hak yang harus diberikan oleh pihak maskapai penerbangan, baik itu snack atau roti, makanan berat ada nasi dan air minum, serta uang ganti rugi 300.000,00 jika *delay* 3 sampai 4 jam. Oleh karena itu responden merasa sangat terbantu dengan adanya penelitian

tentang tanggungjawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas terjadinya *delay*. Ada beberapa alasan dari pihak maskapai dan penumpang sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 8 september 2018, Bapak Rahmat Hidayat salah satu petugas yang melayani penumpang pada saat terjadi *delay*, mengatakan bahwa kendala yang dialami sebenarnya adalah prosedur tuntutan yang harus dilakukan oleh penumpang untuk kemudian menuntut. Karena dari pihak maskapai tentu punya alasan mengapa *delay*, selain itu ia juga mengatakan jika *delay* petugas hanya bisa menenangkan penumpang dan meminta maaf kepada penumpang pada saat penerbangannya *delay* meskipun penumpang marah kepada petugas, petugas hanya bertugas mengikuti arahan dari atasan apakah harus memberikan ganti rugi atau tidak sama sekali.
2. Sementara itu masalah lain yang sering terjadi menurut Sukmawati salah satu pengguna jasa angkutan udara yang pernah mengalami *delay* adalah sulitnya untuk meminta pertanggung jawaban dari pihak maskapai penerbangan, setiap penumpang yang menuntut ganti kerugian harus melakukan tuntutan di pengadilan umum sehingga pengguna jasa angkutan udara yang *delay* hanya bisa pasrah dengan *delay* yang terjadi. Menurut Sukmawati pemerintah harus menyediakan tempat untuk penumpang melakukan tuntutan kepada

maskapai yang merugikan di bandara sultan hasanuddin Makassar agar penanganan keterlambatan penerbangan bisa lebih baik lagi sehingga penumpang tidak perlu ke peradilan umum.

3.3 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dan Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan

Sebagai badan usaha atau badan hukum, maskapai penerbangan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila melakukan kesalahan, dalam pembahasan mengenai tanggung jawab pengangkut adalah menyangkut prinsip tanggung jawab yang diterapkan. Ada beberapa bentuk prinsip tanggung jawab pengangkut yang dikenal dalam kegiatan pengangkutan, yang masing-masing beda satu sama lainnya, baik itu cara pembebanan pembuktian, besarnya ganti kerugian, dan lain sebagainya. Penggunaan prinsip tanggung jawab pengangkut sangat di pengaruhi oleh beberapa factor. Terdapat 3 (tiga) prinsip atau teori mengenai tanggung jawab pengangkut dalam hukum udara internasional, yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab atas adanya kesalahan (*liability based on fault*)
- b. Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)
- c. Prinsip tanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*).

Dalam hal tanggung jawab atas dasar kesalahan terdapat dalam Pasal 1365 Kitab UndangUndang Hukum Perdata. Pasal tersebut yang dikenal sebagai tindakan melawan hukum, berlaku umum terhadap siapa pun juga, termasuk perusahaan penerbangan. Sedangkan tanggung jawab praduga

bersalah dalam perkembangannya tanggung jawab atas dasar kesalahan tidak dapat diterapkan dalam pengangkutan udara, karena kedudukan antara penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan tidak seimbang. Selain itu tanggung jawab tidak terbatas perusahaan penerbangan terbatas jumlah kerugian yang diterapkan dalam konvensi internasional atau peraturan perundang-undangan nasional yang berlaku terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, namun demikian penumpang dan/atau pengirim barang masih terbuka untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar.

Dalam Pasal 9 ayat (1), dan ayat (2) (PERMENHUB No 89 Tahun 2015), Badan usaha angkutan udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagai mana yang dimaksud dalam Pasal 3 menyatakan bahwa keterlambatan lebih dari 90 (Sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minum, makan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang. Dalam ayat (2) Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *General Manager, Station Maneger*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niagar berjadwal.

3.3.1 Ganti Rugi

Kompensasi ganti rugi yang wajib diberikan badan usaha angkutan udara akibat keterlambatan penerbangan beragam tergantung dari lamanya keterlambatan yang terjadi. Dalam keterlambatan penerbangan ada yang hanya diberikan minuman makanan ringan atau makanan berat dan minuman hingga dapat dialihkan penerbangannya ke penerbangan lain oleh maskapai penerbangan yang belum juga memberangkatkan atau mengembalikan seluruh biaya tiket. Dalam Pasal 3 (PERMENHUB No 89 Tahun 2015), diatur berbagai jenis ganti rugi saat terjadi keterlambatan penerbangan sebagai berikut:

1. Badan usaha angkutan udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam pasal berupa:
 - a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan
 - b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minum dan makan ringan
 - c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minum dan makan berat
 - d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minum, makan ringan, dan makan berat
 - e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.00,00 (tiga ratus ribu rupiah)

- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruhnya biaya tiket
 - g. Keterlambatan kategori 2, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan unag tiket sampai dengan kategori ke 5, ke penerbangan seluruh biaya tiket
2. Badan usaha angkutan udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi nontunai melalui kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kelender
 3. Badan usaha angkutan udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberi.
 4. Dalam hal keterlambatan di atas 6 jam dan penumpang membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkuta udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang (PERMENHUB No 89 Tahun 2015).

3.3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Bagi Penumpang Dirugikan

Sering kalih penumpang mengalami masalah dalam menggunakan jasa penerbangan tersebut, masalah itu tidak lain adalah keterlambatan keberangkatan bahkan sampai ditundanya keberangkatan penerbangan dengan waktu berjam-jam, tentu penumpang mengalami kerugian dari keterlambatan penerbangan yang terjadi. Para pengguna jasa angkutan udara dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga oleh karenanya hak-hak konsumen tersebut dilindungi dalam UUPK, jika terjadi pelanggaran maka penumpang dapat melakukan gugatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) sampai ayat (4), sampai Pasal 48 sebagai berikut:

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh paruh pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Pasal 48

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan tanggung jawab maskapai penerbangan kepada penumpang atas terjadinya keterlambatan penerbangan belum dilaksanakan sepenuhnya oleh maskapai Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Pihak maskapai belum melaksanakan sesuai peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay managemen*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Berjadwal di Indonesia serta peraturan yang berkaitan tentang penerbangan yang berlaku saat ini. Yakni adanya kewajiban bagi maskapai penerbangan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan waktu *delay* yang penumpang alami.
2. Hambatan sehingga persoalan keterlambatan penerbangan belum terselesaikan di Bandara Internasional Sultan hasanuddin Makassar dikarenakan tidak adanya wadah untuk penumpang melakukan tuntutan selain itu juga tidak ada petugas yang bisa memberikan pembelaan ganti kerugian yang dialami sehingga penumpang hanya bisa pasrah dan menerima alasan-alasan dari pihak maskapai penerbangan pada saat terjadinya *delay*.

B. Saran

1. Dalam menjalankan pengangkutan udara yang lebih baik, seharusnya pihak maskapai penerbangan masing-masing menetapkan peraturan yang jelas dan tegas dalam ketentuan yang dimuat dalam tiket penumpang mengenai tanggung jawab serta mekanisme- mekanisme pemberian ganti kerugian kepada penumpang, selain itu pemberian ganti kerugian pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan yang termuat dalam Pasal 9 dan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 tahun 2015 tentang tanggung Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.
2. Pemerintah harus memperhatikan apa hambatan-hambatan sehingga persoalan *delay* bisa terselesaikan, salah satunya pemerintah menyediakan pengawas khusus untuk maskapai penerbangan yang *delay*, agar pengawas ini bisa memberikan kemudahan untuk penumpang mendapatkan hak-haknya selain itu pemerintah juga harus menyediakan ruang khusus di bandara untuk penumpang melakukan penuntutan ganti rugi, selain itu pihak maskapai juga harus memperhatikan jadwal keberangkatan yang sesuai dengan tiket penumpang terkadang penumpang harus menunggu lama di dalam pesawat dengan alasan menunggu barang bagasi dimasukkan yang seharusnya barang bagasi sudah di masukkan sebelum penumpang di

persilahkan masuk pesawat. Karena dengan cara itu maka persoalan keterlambatan bisa terselesaikan dengan baik sehingga dalam pelaksanaan pengangkutan udara di kota Makassar tidak ada yang dirugikan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Agus Irianto. 2009. *Managing Airline Reservation System*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

C.s.t. Kansil. 2002. *Pengertian Pokok Hukum Dagang di Indonesia*. Sinar Grafika. Jakarta.

Damardjati. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya paramita. Jakarta.

Hudi Asrori. 2010. *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara*. Kreasi Wacana. Yogyakarta.

Lestari Ningrum. 2004. *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Martono, 2007. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Martono, dan Agus Pramono. 2013. *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Martono, dan Amad Sudiro. 2010. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI NO. 1 Tahun 2009*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.

----- 2012. *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Saefullah Wiradipradja. 2006. *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara*. Liberty. Yogyakarta.

Soekardono. 2001. *Hukum dagang Indonesia*. Cv Rajawali. Jakarta

Sudikno Mertokusumo. 2003. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty. Yogyakarta.

Titik Triwulan Tutik Trianto, 2008. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Kencana preadmedia Group. Jakarta.

Umar Said Sugiarto. 2014. *Pengantar Hukum Indonesia*. Cetakan Kedua. Sinar Grasika. Jakarta.

Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. cetakan kedua Prenamedia Grup. Jakarta

JURNAL

Satjibto Rahardjo. 1986 Ilmu Hukum (bandung:alumni, 1998) halaman. 87.

Jurnal Kajian Hukum Pengangkutan Bersifat Publik

Sri Sutarwati. 2016. Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Keterlambatan. Jurnal Ground Handling Dirgantara, 17-19.

UNDANG – UNDANG:

UNDANG-UNDANG PENERBANGAN No. 1 Tahun 2009

UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Situs Web:

[https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan di Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_di_Indonesia), diakses 19 Maret 2018.

<http://www.inews.id/daerah/sulsel/penerbangan-delay-penumpang-di-bandara-makassar-menumpuk>. diakses 19 Maret 2018.

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/2/01/152122226/akhir-tahun-jumlah-penumpang-angkutan-udara-melonjak>. Diakses 1 Mei 2018.