

TESIS

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS TIKET PESAWAT LION AIR DALAM PEMBATALAN (*CANCEL*) DAN/ ATAU KETERLAMBATAN (*DELAY*) DI BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian Syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Hukum (M.H.)



OLEH :

NAMA : WULAN INDRAWATI S.
NOMOR MAHASISWA : 151020022
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2019

TESIS

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

NAMA : WULAN INDRAWATI SUKENDRO

NOMOR MAHASISWA : 151020022

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Tanggal

29 / 07 - 2019

Dr. H. Abdul Thalib, S. H., M. C. L.

Pembimbing II

Tanggal

24 / 08 - 2019

Dr. Admiral, S. H., M. H.

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Dr. Efendi Ibnu Susilo, S. H., M. H.

TESIS

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS TIKET PESAWAT LION AIR DALAM PEMBATALAN (*CANCEL*) DAN/ ATAU KETERLAMBATAN (*DELAY*) DI BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

NAMA : WULAN INDRAWATI SUKENDRO
NOMOR MAHASISWA : 151020022
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal **26 Juni 2019**
Dan Dinyatakan **LULUS**

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.C.L

Sekretaris

Dr. Admiral., S.H, M.H

Anggota

Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Indrawati Sukendro
N P M : 151020022
Tempat/Tanggal Lahir : Sumedang, 5 November 1992
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : komplek Bangau No 19 Lanud Roesmind Nurjadin
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Tiket Peawat Lion Air Dalam Pembatalan (*Cancel*) Dan/Atau Keterlambatan (*Delay*) Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencotek Tesis/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Agustus 2019

Yang Menyatakan,



(Wulan Indrawati Sukendro)



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 113/A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Wulan Indrawati Sukendro

NPM : 151020022

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 21 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum

Dr. H. Efendi Ibnu Susilo, S.H., M.H

Pekanbaru, 22 Agustus 2019

Staf Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

KEDUDUKAN HUKUM TERHADAP OBJEK JAMINAN FIDUSIA YANG TIDAK
DIDAFTARKAN PADA LEMBAGA PEMBIAYAAN PT.ADIRA FINANCE KOTA
PEKANBARU by Windu Novia Ayudia



From Prodi. Ilmu Hukum (Tesis)

- Processed on 22-Aug-2019 12:12 +08
- ID: 1162229580
- Word Count: 19284

Similarity Index

29%

Similarity by Source

Internet Sources:

29%

Publications:

6%

Student Papers:

19%

sources:

- 1 10% match (Internet from 10-May-2019)
<http://karyailmiah.narotama.ac.id/files/KEDUDUKAN%20KREDITUR%20TERHADAP%20OBJEK%20JAMINAN%20PADA%20PERJANJIA>
- 2 7% match (Internet from 11-Oct-2013)
http://eprints.undip.ac.id/18885/1/RIZAL_YANUAR.pdf
- 3 6% match (Internet from 22-Mar-2016)
http://eprints.undip.ac.id/24497/1/RM_LEONARDO_CHARLES_WAHYU_WIBOWO.pdf
- 4 2% match (Internet from 14-Jul-2018)
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital%2F128138-T+25166+Perlindungan+hukum.+Literatur.pdf>
- 5 2% match (Internet from 24-Apr-2019)
<http://fikrotuljadidah17.blogspot.com/2015/10/hukum-jaminan-hukum-perdata.html>
- 6 2% match (Internet from 24-Mar-2012)
<http://eprints.undip.ac.id/16514/1/ARIANSYAH.pdf>

paper text:

KEDUDUKAN HUKUM TERHADAP OBJEK JAMINAN FIDUSIA YANG TIDAK DIDAFTARKAN PADA LEMBAGA PEMBIAYAAN PT.ADIRA FINANCE KOTA PEKANBARU TESIS Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H) Program Megister Ilmu Hukum Di Susun Oleh: NAMA : Windu Novia Ayudia NIM : 171022114 BIDANG KAJIAN UTAMA :Hukum Bisnis PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS Islam Riau PEKANBARU 2019 ABSTRACT Development Of Multifinance in Indonesia is not denied to be Better. One of indicator that consumer finance grow up in Indonesia for some last years. The Growth Of Consumer finance can be seen that the total of four wheel vehicle increase more and more in Indonesia,with Convenience is given by multifinance,is not be wonder, how the growth of four wheel vehicle's credit increase significantly,the factor execution of fiduciary guarantee in multifinance is possibility appears the problem in two wheel vehicle's credits. Although in general credit problem

3In financial institutions is relatively small than the same problem in banking

institution, nonetheless this problem will be experienced by every consumer finance institution. The problem will be

3discussed in this research is about how the

position of fiduciary guarantee that not registered and execution of fiduciary guarantee agreement that not registered in four wheel vehicle finance

3company PT. ADIRA FINANCE in pekanbaru city and this settlement pattern use empirical juridical approach

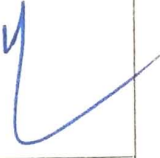
method that pressing on the rules about the problem is examined, and see the reality, with qualitative data analysis is test data with theoretical concept, expert opinion, legislation, and field study, so that analysis results is arranged theoretically

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah dilaksanakan bimbingan tesis terhadap :

Nama : Wulan Indrawati Sukendro
 N P M : 151020022
 Program Studi : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis
 Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Tiket Peawat Lion Air Dalam Pembatalan (*Cancel*) Dan/Atau Keterlambatan (*Delay*) Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
 Pembimbing I : Dr. H. Abd. Thalib, S. H., MCL.
 Pembimbing II : Admiral, S. H., M. H.

Tanggal	Berita Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing II	Pembimbing I
10-06-2019	- Judul pada cover menggunakan huruf kapital. - Perbaikipengutipan menggunakan pendekatan BODY NOTE. - Sesuaikan tujuan penelitian dengan rumusan masalah.	<i>u</i>	X
15-06-2019	Lampirkan daftar wawancara dan kusioner.	<i>u</i>	X
17-06-2019	- Perbaiki tulisan kutipan langsung. - Perbaiki Penamaan urutan tabel pada bab III.	<i>u</i>	X
20-06-2019	- Libatkan teori hukum. - Kesimpulan dan saran sesuaikan dengan hasil penelitian dan pembahasan.	<i>u</i>	X
24-06-2019	Acc dapat diteruskan kepada pembimbing.	<i>u</i>	X

28-06-2019	• Rapikan penulisan pada judul. • Pengutipan menggunakan BODY NOTE. • Rapikan daftar pustaka.	X	
02-07-2019	• Bedah bab III pembahasan dari bab I. • Wawancara terhadap yang terkait di pembahasan.	X	
09-07-2019	• Perbaiki abstrak dan koreksi kata pengantar. • Perbaiki kata pengantardan daftar perpustakaan.	X	
15-07-2019	• Perbaiki jenis dan sifat penelitian. • Perbaiki kata- kata yang salah/ • Perbaiki kutipan langsung.	X	
23-07-2019	• Masukkan buku tambahan. • Masukkan pendapat para ahli. • Bandingkan dengan para pendapat ahli.	X	
29-07-2019	• Acc dapat didaftarkan untuk ujian.	X	

Pekanbaru, Agustus 2019

Mengetahui,

a. n. Direktur,



Dr. Ir. Saipul Bahri, M. Ec.

Direktur



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 319UIR/KPTS/PS-IH/II/2017

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
 3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
 - a. Nomor : 85/M/1999
 - b. Nomor : 102/M/2001
 - c. Nomor : 228/M/2001
 4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/O/2001
 5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
 - a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 625/D/T/2007
 - b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 624/D/T/2007
 - c. Nomor : 156/D/T/2007
 - d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
 - e. Nomor : 490/D/T/2007
 - f. Nomor : 4009/D/T/2007
 6. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor : 021/BAN-PT/Ak-VI/S2/II/2009
 7. Statuta Universitas Islam Riau Bab IX Pasal 54, 55, 56, 57.
 8. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
 - a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993
 - b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 117/UIR/Kpts/2012

MEMUTUSKAN

- in : 1. Menunjuk :
- | | | |
|---------|----------------------------------|-----------------------|
| a. Nama | : Dr. H. Abdul Thalib, S.H., MCL | sebagai Pembimbing I |
| b. Nama | : Admiral, S.H., M.H | sebagai Pembimbing II |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : WULAN INDRAMATI SUKENDRO

N P M : 151020022

Program Studi / BKU : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis

Judul Proposal Tesis : "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS
TIKET PESAWAT LION AIR DALAM PEMBATALAN (CANCEL) / KETERLAMBATAN
(DELAY) DI BANDARA SULTAN SYRIF KASIM II PEKANBARU"

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 02 Februari 2017

Direktur,

Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec
NPK. 92 11 02 199

ABSTRAK

Dalam terjadinya keterlambatan penerbangan baik yang disebabkan oleh penumpang sendiri maupun oleh sebab-sebab lain yang bersumber dari jasa pengangkut angkutan udara, sudah tentu mempunyai suatu konsekuensi hukum baik terhadap penumpang maupun terhadap pihak penyedia jasa pengangkut angkutan udara. Untuk menjaga ketertiban dalam hal pengangkutan udara ini telah dibentuk suatu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Dalam ketentuan hukum ini telah diatur segala macam bentuk tanggung jawab pengangkut angkutan udara. Sehubungan dengan hal tersebut meskipun telah terbentuk suatu regulasi yang mengatur tentang pengangkutan, namun masalah perselisihan yang timbul sehubungan dengan pengangkutan tersebut selalu ada dan bahkan sulit untuk dihindarkan, mulai dari keterlambatan, cacat-cacat yang terjadi akibat pengangkutan tersebut.

Penelitian ini merumuskan dua masalah, mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II serta Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum observasi (*observational research*). Sedangkan penelitian ini bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II serta Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Perlindungan hukum terhadap penumpang Maskapai Lion Air Pekanbaru sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan menurut Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011 dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini sebagai bukti adanya perjanjian antara pengangkut dan penumpang sehingga jika terjadi pelanggaran dalam hal ini keterlambatan penerbangan maka pengangkut wajib untuk mengganti rugi. Namun untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011, penumpang berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi. Konsumen jasa Maskapai Lion Air Pekanbaru juga mempunyai hak menghendaki responsibilitas dari pihak maskapai Lion Air atas terjadinya insiden yang merugikan konsumen dengan melihat ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan serta Undang-undang Penerbangan yang legal. Dalam hal melalui peraturan dan perundang-undangan yang sudah ada konsumen juga mempunyai hak selaku pengguna jasa penerbangan yang sudah diatur didalam undang-undang mengenai perlindungan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas rahmat dan karunia-Nya dapat diselesaikan penulisan Tesis ini. Shalawat beriring salam penulis kirimkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya berada di alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini. Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan pemahaman dan wawasan di bidang Ilmu Hukum Bisnis. Tesis yang telah selesai disusun ini diberi judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Tiket Peawat Lion Air Dalam Pembatalan (*Cancel*) Dan/Atau Keterlambatan (*Delay*) Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”**

Penulis dalam penulisan Tesis ini telah banyak mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau, khususnya di Fakultas Hukum Program Pascasarjana sehingga sampai pada tahap penyelesaian studi dengan penyusunan Tesis.
2. Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.H selaku Pembimbing I Penulisan Tesis atas bantuan dan bimbingannya yang sangat berharga dalam penyusunan Tesis ini serta yang telah memberikan ilmu kepada penulis melalui kuliah-kuliah yang sudah diberikannya kepada penulis.
3. Dr. Admiral, S.H., M.H selaku Pembimbing II penulisan Tesis, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis sehingga selesainya penulisan dan penyusunan Tesis ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Program Pascasarjana yang telah menambah pengetahuan penulis dalam lingkup ilmu hukum sehingga dapat memperluas cakrawala pemikiran penulis di bidang ilmu hukum.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Program Pascasarjana yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas dalam bentuk pelayanan administrasi kepada penulis sehingga memudahkan penulis dalam mengikuti perkuliahan dan tahapan penyusunan Tesis ini.
6. Rekan Kerja Nova dan Ira yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Kepada papa dan mama dan kedua adik yang lagi pendidikan di AAU Yogyakarta dan satu adik yang telah memberikan semangat kepada penulis, dan terutama kepada suami tercinta yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Program Pascasarjana dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan pada tahap penulisan, dan penyusunan Tesis ini.

Semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca serta bagi penulis pribadi dan penulis mendo'akan bantuan yang sudah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah yang dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal.

Pekanbaru, 19 Agustus 2019
Penulis,

Wulan Indrawati Sukendro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
SURAT PERNYATAAN.....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS.....	iii
TANDA PERSETUJUAN TESIS.....	v
SK PEMBIMBING I.....	vi
SK PEMBIMBING II.....	vii
SK PENETAPAN TIM PENGUJI KOMPREHENSIF.....	viii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Kerangka Teori.....	11
E. Konsep Operasional.....	23
F. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	25
2. Objek Penelitian.....	25
3. Lokasi Penelitian.....	25
4. Populasi dan Responden.....	26
5. Data dan Sumber Data.....	27
6. Alat Pengumpul Data.....	28
7. Analisis Data.....	28
8. Metode Penarikan Kesimpulan.....	29
 BAB II TINJAUAN UMUM.....	 30
A. Tinjauan Tentang Hukum Pengangkutan.....	30
1. Pengertian Pengangkutan.....	30
2. Pengaturan Pengangkutan.....	32
B. Tinjauan tentang Perjanjian Pengangkutan Udara.....	48
1. Pengertian perjanjian Pengangkutan Udara.....	48
2. Perjanjian Pengangkutan Udara.....	50
3. Pihak-pihak dalam Perjanjian Pengangkutan.....	59
4. Penyelesaian Sengketa dalam Pengangkutan Niaga.....	61
C. Tinjauan tentang Penumpang Penerbangan.....	64
1. Macam-macam Penumpang Penerbangan.....	64
2. Hak dan Kewajiban Penumpang.....	65
3. Aspek Perlindungan Bagi Penumpang.....	68
D. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen.....	72

1.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	71
2.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	72
3.	Hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	74
E.	Tinjauan Umum Tentang Maskapai Penerbangan Lion Air Lines.....	76

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 82

A.	Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (<i>Cancel</i>) dan/ atau Keterlambatan (<i>Delay</i>) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.....	82
B.	Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (<i>Cancel</i>) dan/ atau Keterlambatan (<i>Delay</i>) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.....	92

BAB IV PENUTUP..... 110

A.	Kesimpulan.....	110
B.	Saran.....	112

DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 114

LAMPIRAN..... 115



DAFTAR SINGKATAN

KUHPer	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
UUD 1945	Undang-undang Dasar tahun 1945
UUPK	Undang-undang Perlindungan Konsumen
PM	Peraturan Menteri
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
PT	Perseroan Terbatas
UPBU	Unit Penyelenggara Bandar Udara
IATA	International Air Transportation Association
BW	<i>Burgerlijk Wetboek voor Indonesie</i>



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Daftar wawancara dengan Responden	115
2.	Lembar Kuesioner.....	122
3.	Surat keterangan penelitian.....	123



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa pengaruh cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia saat ini ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang juga diiringi oleh tingkat perpindahan masyarakat, peredaran uang dan barang dalam perdagangan serta semakin berkembangnya bisnis.

Pembangunan adalah salah satu usaha untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Karena itu hasil pembangunan harus dapat dinikmati oleh seluruh rakyat sebagai peningkatan kesejahteraan lahir dan batin secara adil dan merata. Berhasilnya pembangunan sangat tergantung pada partisipasi seluruh rakyat, yang berarti pembangunan dilaksanakan secara merata terhadap semua lapisan masyarakat.

Untuk merealisasikan dari cita-cita tersebut, pemerintah telah mengambil suatu kebijaksanaan sebagaimana yang dituangkan dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang di dalamnya terkandung asas pembangunan nasional yaitu asas adil dan merata. Bahwa pembangunan nasional yang diselenggarakan sebagai usaha bersama harus merata di semua lapisan masyarakat dan di seluruh wilayah tanah air, dimana setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan berperan dan menikmati hasil-hasil secara adil sesuai dengan nilai

kemanusiaan dan dharma baktinya yang diberikan kepada bangsa dan Negara (Penjelasan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945).

Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional, diperlukan sistem transportasi nasional yang memiliki posisi penting dan strategis dalam pembangunan nasional yang berwawasan lingkungan. Transportasi juga merupakan sarana dalam memperlancar roda perekonomian, membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat.

Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri, serta berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Menyadari peran transportasi tersebut, penyelenggaraan penerbangan harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif, dan efisien.

Sebagai negara berdaulat, Republik Indonesia memiliki kedaulatan penuh dan utuh di wilayah udara Republik Indonesia, sesuai dengan ketentuan Konvensi Chicago 1944 tentang Penerbangan Sipil Internasional dan Konvensi Hukum Laut Internasional Tahun 1982 yang telah diratifikasi dengan UU Nomor 17 Tahun 1985 Tentang Pengesahan *United Nations Convention on the Law of the Sea*.

Ketentuan dalam pasal ini hanya menegaskan mengenai kewenangan dan tanggung jawab negara Republik Indonesia untuk mengatur penggunaan wilayah udara yang merupakan bagian dari wilayah Indonesia, sedangkan mengenai kedaulatan atas wilayah Republik Indonesia secara menyeluruh tetap berlaku ketentuan perundangundangan di bidang pertahanan negara.

Untuk dapat menjaga kedaulatan wilayah udara Negara Kesatuan Republik Indonesia, harus dilakukan penguasaan dan pengembangan teknologi agar Negara Kesatuan Republik Indonesia dapat setinggi mungkin menguasai wilayah udaranya untuk kepentingan yang seluas-luasnya bagi masyarakat khususnya untuk kepentingan penerbangan.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan bahwa Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dijelaskan bahwa tujuan dari diselenggarakannya penerbangan adalah:

1. Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman, dengan harga yang wajar, dan menghindari praktek persaingan usaha yang tidak sehat;

2. Memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional;
3. Membina jiwa kedingintaraan;
4. Menjunjung kedaulatan negara;
5. Menciptakan daya saing dengan mengembangkan teknologi dan industri angkutan udara nasional;
6. Menunjang, menggerakkan, dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan nasional;
7. Memperkukuh kesatuan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara;
8. Meningkatkan ketahanan nasional; dan
9. Mempererat hubungan antarbangsa.

Dalam melaksanakan pembangunan ini semuanya memerlukan pengaturan yang mantap baik segi yuridis maupun segi teknis yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan pelaksanaannya yang memerlukan kerjasama antara pihak yang melaksanakan pekerjaan dan pihak yang memberikan pekerjaan. Dengan demikian para pihak dapat menentukan sendiri bentuk dan isi perjanjian tersebut.

Salah satu bentuk pekerjaan yang harus dibuat perjanjiannya adalah pekerjaan pengangkutan udara baik pengangkutan orang maupun barang. Perjanjian dalam bentuk ini lazimnya disebut perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian ini ditentukan segala macam hak maupun kewajiban, tanggung jawab pengangkut maupun akibat hukum yang timbul dari pengangkutan tersebut.

Konsumen sebagai orang yang menggunakan layanan jasa penerbangan itu disebut sebagai penumpang. Dan pelaku usaha yang menjalankan usaha yang menjalankan jasa penerbangan disebut sebagai pengangkut. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum (Abdul Halim Barkatullah, 2010:1)

Penumpang sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajiban serta pengangkut selaku pelaku usaha dalam penerbangan juga punya hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Antara penumpang dan pengangkut terjadi hubungan karena ketika penumpang menggunakan jasa penerbangan ia akan membuat perjanjian pengangkutan udara dengan pengangkut dalam bentuk tiket pesawat. Karena tiket pesawat merupakan alat bukti adanya perjanjian yang terjadi (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, psl. 1 ayat 27). Tiket pesawat merupakan alat bukti perjanjian pengangkut udara yang terjadi diantara penumpang dengan pengangkut. Karena itu sangat penting bagi penumpang untuk terlebih dahulu mengerti tentang hak – haknya, sehingga ketika terjadi penyimpangan atau pelanggaran terhadap hak, penumpang bisa menuntut agar hak – haknya dipenuhi.

Perkembangan globalisasi dan perdagangan yang diikuti dengan perkembangan teknologi sekarang saat ini memberikan dampak tersendiri bagi konsumen pengguna jasa penerbangan. Oleh karena itu perlu adanya payung hukum untuk menjamin suatu kepentingan seseorang ketika menggunakan produk barang atau jasa. Perlindungan terhadap konsumen merupakan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh setiap konsumen pengguna barang dan jasa. Namun

perlindungan itu tidak berjalan seperti yang diharapkan, masih banyak pelanggaran yang terjadi kepada konsumen.

Dalam penjelasan Undang – Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK), faktor utama yang menyebabkan munculnya pelanggaran terhadap kepentingan konsumen adalah karena masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata dihadapkan pada lemahnya kesadaran dan ketidak mengertian akan haknya sebagai konsumen. Misalnya, bahwa konsumen tidak punya posisi tawar menawar (*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha.

Sistem transportasi udara di Indonesia semakin berperan dalam pengembangan perekonomian dan merupakan kewenangan transportasi udara untuk dapat melayani seluruh wilayah nusantara terutama dalam kaitannya dengan percepatan arus informasi, barang, penumpang dan lain sebagainya.

Salah satu bentuk pekerjaan yang harus dibuat perjanjiannya adalah pekerjaan pengangkutan udara baik pengangkutan orang maupun barang. Perjanjian dalam bentuk ini lazimnya disebut perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian ini ditentukan segala macam hak maupun kewajiban, tanggung jawab pengangkut maupun akibat hukum yang timbul dari pengangkutan tersebut (K. Martono dan Amad Sudiro, 2011:128)

Perjanjian pengangkutan orang maupun barang lazimnya telah dibuat secara baku dan selengkapnyanya tertera di dalam tiket penumpang yang bersangkutan. Perjanjian yang tercantum di dalam tiket tersebut merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pihak jasa pengangkut

angkutan udara termasuk juga di dalamnya barang-barang bawaan dari penumpang tersebut (Kantaatmadja, 2004:213)

Meskipun di dalam tiket penumpang yang dimiliki oleh para penumpang tersebut secara rinci dan jelas tentang segala hal yang menjadi hak maupun kewajiban baik bagi penumpang maupun bagi pihak jasa pengangkut, termasuk juga tentang jam keberangkatan. Akan tetapi tidak terkecuali karena sesuatu hal ketentuan tersebut terabaikan.

Berdasarkan observasi awal Penulis keadaan demikian dialami oleh PT. Lion Air Cabang Pekanbaru yang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa angkutan udara, baik terhadap orang maupun barang dalam rentang waktu 3 (tiga) bulan terakhir (Agustus, September dan Oktober) dalam tahun 2018, telah mengalami 7 (tujuh) kali pengcancelan dan keterlambatan penerbangan.

Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan bahwa keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Dalam hal terjadinya keterlambatan penerbangan ini adalah menjadi tanggung jawab perusahaan pengangkut dan perusahaan pengangkut mempunyai responsibilitas terhadap kompensasi terhadap semua pengguna jasa transportasi selaku konsumen.

Dalam terjadinya penundaan keberangkatan baik yang disebabkan oleh penumpang sendiri maupun oleh sebab-sebab lain yang bersumber dari jasa pengangkut angkutan udara, sudah tentu mempunyai suatu konsekuensi hukum

baik terhadap penumpang maupun terhadap pihak penyedia jasa pengangkut angkutan udara.

Untuk menjaga ketertiban dalam hal pengangkutan udara ini telah dibentuk suatu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Dalam ketentuan hukum ini telah diatur segala macam bentuk tanggung jawab pengangkut angkutan udara.

Berdasarkan ketentuan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dijelaskan terhadap terjadinya keterlambatan penerbangan, maka kepada penumpang diberikan berupa ganti kerugian dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang ;
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara ;
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Sehubungan dengan hal tersebut meskipun telah terbentuk suatu regulasi yang mengatur tentang pengangkutan, namun masalah perselisihan yang timbul sehubungan dengan pengangkutan tersebut selalu ada dan bahkan sulit untuk dihindarkan, mulai dari keterlambatan, cacat-cacat yang terjadi akibat pengangkutan tersebut.

Oleh karena sering terjadinya permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengangkutan udara tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peristiwa dimaksud dengan mengangkat judul penelitian :

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

B. MASALAH POKOK

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.?
2. Bagaimana Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dengan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang diharapkan dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang ketentuan hukum perdata, khususnya tentang disiplin ilmu hukum perjanjian pengangkutan udara.
- b. Diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Pasca Universitas Islam Riau di Pekanbaru yang hendak melakukan penelitian dengan permasalahan yang hampir sama dan semoga tulisan ini dapat menambah referensi perpustakaan.
- c. Dapat dijadikan bahan masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menilai kembali bagaimana pelaksanaan perjanjian kerja yang dilakukan oleh pengusaha pengangkutan udara.

D. Kerangka Teori

Suatu konsep operasional merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara konsep – konsep khusus yang ingin atau akan teliti, sedangkan konsep atau variabel merupakan abstrak dari gejala atau fenomena yang akan diteliti. Konsep operasional pada hakekatnya merupakan suatu pengarah atau suatu pedoman yang lebih kongkrit dari pada kerangka teoritis yang sering kali masih bersifat abstrak. Konsep operasional ini dibuat untuk menghindari pemahaman dan penafsiran yang keliru dan memberikan arah dalam penelitian ini. Untuk menganalisa permasalahan pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori hukum:

1. Teori Perlindungan hukum

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang

bisa bertubrukan satu sama lain. Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut (Satjipto Rahardjo, 2000:53)

Menurut Fitz Gerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak (Satjipto Rahardjo, 2000:53). Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi (Satjipto Rahardjo, 2000:69).

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

Menurut Paton, suatu kepentingan merupakan sasaran hak, bukan hanya karena ia dilindungi oleh hukum, melainkan juga karena ada pengakuan terhadap itu. Hak tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, tapi juga kehendak (Satjipto Rahardjo, 2000:54). Terkait fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta mengatakan bahwa hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat

manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalani kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya (Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, 1994: 64)

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, 1994: 54).

Menurut Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif (Pjillipus M. Hadjon, 1987:2) Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan (Maria Alfons, 2010:18).

Menurut Lili Rasjidi dan LB Wysa Putra berpendapat bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif (Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, 1993:118).

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum.

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi (Dominikus Rato, 2010:59).

Menurut Tan Kamello, dalam suatu undang-undang, kepastian hukum (*certainty*) meliputi dua hal pertama, kepastian hukum dalam perumusan norma dan prinsip hukum yang tidak bertentangan antara satu dengan yang lainnya baik dari pasal-pasal undang-undang itu secara keseluruhan maupun kaitannya dengan pasal-pasal lainnya yang berada di luar undang-undang tersebut. Kedua, kepastian hukum juga berlaku dalam melaksanakan norma-norma dan prinsip-prinsip hukum undang-undang tersebut (Tan Kamelo, 2004:117).

Jika perumusan norma dan prinsip hukum sudah memiliki kepastian hukum tetapi hanya berlaku secara yuridis saja dalam arti hanya demi undang-undang semata-mata (*law in the books*), menurut Tan Kamello kepastian hukum seperti ini tidak akan dan tidak pernah menyentuh kepada masyarakatnya. Pendapat ini mungkin peraturan hukum yang demikian disebut dengan norma hukum yang mati (*doodregel*) atau hanya sebagai penghias yuridis dalam kehidupan manusia (Tan Kamelo, 2004:118).

Faisal dalam pandangan lain melihat dari segi putusan-putusan para hakim pengadilan, dalam sarannya mengatakan hakim harus dijiwai oleh tiga nilai dasar

yaitu, keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Pendapat ini muncul sesuai dengan realitas yang menunjukkan kecenderungan terjadi pertentangan antara nilai yang satu dan nilai yang lainnya. Bila telah terjadi pertentangan antara keadilan dan kepastian hukum muncul pula pertanyaan, nilai manakah yang harus didahulukan (Faisal, 2012:162). Masalah kepastian hukum masih menjadi perdebatan ketika memperhatikan perkara-perkara tertentu, terutama di kalangan para hakim yang mempertimbangkan dalam putusannya secara berbeda-beda.

Kepastian hukum pada negara hukum (*rechtstaat*) dalam sistem eropa kontinental (*civil law*) positivistik hukum merupakan prioritas utama meskipun dirasakan sangat tidak adil, namun setidaknya menimbulkan kepastian hukum dalam arti *law in the books*. Apakah kepastian hukum dalam arti *law in the books* tersebut akan pasti dilaksanakan secara substantif, maka dalam hal ini bergantung pada aparatur penegak hukum itu sendiri. Walaupun *law in the books* mencerminkan suatu kepastian hukum, namun jika aparatur penegak hukum itu sendiri tidak menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, tetap saja dikatakan tidak ada kepastian hukum.

Misalnya dalam hal memutus suatu perkara perdata, hakim harus memperhatikan asas-asas, norma-norma, dan ketentuan-ketentuan hukum perdata maupun asas-asas hukum dalam hukum acara perdata sehingga tidak mengeluarkan putusan yang tidak menjamin keadilan dan kepastian hukum. Kadang-kadang dalam suatu perkara tertentu hakim menjatuhkan putusan yang berbeda dasar pertimbangannya dengan perkara yang lain padahal kualifikasi perkara hampir menyerupai.

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum (Peter Mahmud Marzuki, 2008:158).

Cicut Sutiarto menyarankan kepastian hukum yang berdasarkan keadilan menurutnya harus selalu ditanamkan untuk menciptakan budaya hukum yang tepat waktu (Cicut Sutiarto, 2011:160). Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara factual mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk (Cst Kansil dkk, 2009:385).

Bila kepastian hukum menjadi primadona dalam penegakan hukum, di lain sisi tidak pula mampu menimbulkan keadilan, karena kepastian hukum dapat menimbulkan seolah-olah hukum tidak berpihak kepada orang yang butuh perlindungan hukum. Munculnya hukum moral (*morality law*) sebagai bukti bahwa kepastian hukum harus diubah dengan paradigma baru bilamana harus dipertimbangkan secara naluri dan hati nurani hakim-hakim pengadilan. Para hakim akan dikatakan tidak adil bila hanya bersandar pada apa yang dituliskan di dalam undang-undang belaka, tanpa mampu menggali nilai-nilai keadilan di dalam undang-undang. Hakim dalam melihat undang-undang bukan lah seperti kuda pakai kaca mata yang hanya boleh melihat ke depan tanpa boleh melihat ke lain sisi untuk mempertimbangkan hukum berdasarkan hati nurani.

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum (Peter Mahmud Marzuki, 2008:158).

Utrecht menegaskan, usaha dalam menghindari penyimpangan pemerintah terhadap regulasi yang bersifat general bisa di lihat dari sistem kepastian hukum

yang memiliki dua arti salah satunya yaitui, terdapat regulasi yang bersifat umum menciptakan individu memahami perbuatan apa yang tidak boleh dan yang boleh dilakukan, (Riduan Syahrani, 1999:23).

Tujuan hukum yang mendekati realistis adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum Positivisme lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan Kaum Fungsionalis mengutamakan kemanfaatan hukum, dan sekiranya dapat dikemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” yang artinya adalah hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya, dengan demikian kendatipun keadilan bukan merupakan tujuan hukum satu-satunya akan tetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan (Dominikus Rato, 2010:59).

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu (Riduan Syahrani, 1999:23).

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran Yuridis-Dogmatik yang didasarkan pada aliran pemikiran positivistic di dunia hukum, yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu yang otonom, yang mandiri, karena bagi penganut pemikiran ini, hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum.

Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian (Achmad Ali, 2002:82-83).

3. **Teori Hak dan Kewajiban**

Dalam konteks kata hak dan kewajiban adalah mengandung 2 kata yaitu hak dan kewajiban. Dari masing-masing kata tersebut tentunya mempunyai arti tersendiri. Menurut Notonegoro, Hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.

Kata yang kedua adalah kewajiban, kewajiban berasal dari kata wajib. Menurut Notonegoro wajib adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Kewajiban pada intinya adalah sesuatu yang harus dilakukan. Disini kewajiban berarti suatu keharusan maka apapun itu jika merupakan kewajiban kita harus melaksanakannya tanpa ada alasan apapun itu. Dari pengertian yang lain kewajiban berarti sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Hak dan kewajiban merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terjadi pertentangan karena hak dan kewajiban tidak seimbang. Bahwa

setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan penghidupan yang layak, tetapi pada kenyataannya banyak warga negara yang belum merasakan kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya.

Sebagai suatu konsep, konsumen telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilan. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan konsumen. Selain perlindungan hak yang bersifat fisik tetapi hak yang bersifat abstrak juga memiliki perlindungan hukum. Jadi perlindungan hukum adalah refleksi dari hak seseorang sebagai konsumen.

Berikut ini hak dan kewajiban konsumen yang diberikan atau dibebankan oleh undang-undang tentang perlindungan konsumen.

a) Hak konsumen

Melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b) Kewajiban Konsumen

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

c) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

- 1) Hak untuk memperoleh penjelasan untuk memulihkan nama perusahaan atas kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut tidak melibatkan barang dan jasa yang diperjual belikan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban. Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha, antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Setelah ditelusuri melalui judul-judul tesis yang ada, baik yang dapat melalui media internet, perpustakaan ditemukan judul tentang perlindungan hukum terhadap jasa penerbangan, adapun judulnya adalah :

1. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Keterlambatan Keberangkatan Pada Perusahaan Penerbangan Di Pekanbaru (Analisis Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Dan Nomor

49 Tahun 2012), Tesis, oleh Eritha Indah Fauziyane, Universitas Islam Riau.

Dengan rumusan masalah :

- a. Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Dan Nomor 49 Tahun 2012 dalam hal Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan Pada Perusahaan Penerbangan di Pekanbaru?
- b. Bagaimana Penilaian Penumpang Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Hukum Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Terkait Rasa Keadilan?
2. Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus Pada PT. Garuda Indonesia), Skripsi, Oleh Vinna Vanindia, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dengan rumusan masalah :

- a. Bagaimana perlindungan hukum pada konsumen selaku pengguna jasa Garuda Indonesia Airways?
- b. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang yang dirugikan akibat resiko operasional penerbangan?

E. Konsep Operasional

Konsep operasional penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen bila ditinjau dari segi etimologi adalah sebagai berikut “Perlindungan berarti hal memperlindungi” sedangkan “konsumen berarti pemakai barang-barang hasil

industri.” Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, arahan definisi tersebut ditujukan kepada “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen” (Sekretariat Negara R.I.,1999:2)

Pengguna Jasa Penerbangan, dapat dimaksudkan sebagai penumpang, Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini ia berhak untuk memperoleh jasa angkutan (Abdulkadir Muhammad, 2013:65).

Tiket Pesawat adalah Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya,yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut,dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Pembatalan (*Cancel*) adalah proses atau cara perbuatan membatalkan, sedangkan arti kata batal adalah tidak jadi dilangsungkan atau ditunda (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Keterlambatan (*Delay*) adalah Terkait dengan keterlambatan penerbangan, Pasal 1 angka 30 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”.

Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Adalah Bandar Udara yang beralamat di Jalan Perhubungan I, Bukit Raya, Simpang Tiga, Maharatu, Kota Pekanbaru, Riau. Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan

dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 angka 33).

F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan rinci serta untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan masalah yang hendak diteliti maupun untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, sehingga penelitian ini dapat menjawab masalah pokok yang telah dirumuskan. Maka metode dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Jenis dan sifat penelitian

a) Jenis penelitian

Dilihat dari sudut jenisnya, maka penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian observasi (*observational research*), penelitian observasi (*Non Doctrinal*) adalah penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum didalam masyarakat (Bambang Sunggono, 2009:42).

b) Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan atas tiket pesawat Lion Air dalam pembatalan (*cancel*) dan/ atau keterlambatan (*delay*) di bandara Sultan Syarif Kasim II

Pekanbaru serta bagaimana akibat hukum dalam hal terjadinya pembatalan (*cancel*) dan/ atau keterlambatan (*delay*) pada maskapai lion air di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2) Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan dibahas didalam tesis ini adalah mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

3) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang beralamat di Jalan Perhubungan I, Bukit Raya, Simpang Tiga, Maharatu, Kota Pekanbaru, Riau. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah untuk mengetahui lebih banyak mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*).

4) Populasi dan Sampel

Dalam metode penelitian kata populasi di gunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (H.M. Burhan Bungin,2010:109). Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian atau kasus, waktu, atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama (H.M. Burhan Bungin, 2010:118). Untuk mempermudah penulisan dalam penelitian ini maka penulis menentukan sampel, dimana sampel adalah merupakan himpunan

atau sebagian populasi yang dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi (Bambang Sunggono, 1996:121). Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

TABEL 1.1. TABEL DIBAWAH MERUPAKAN TABEL SUBJEK PENELITIAN.

No.	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	1	1	100%
2	Staf Legal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	1	1	100 %
3	Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat	1	1	100%
4	Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Penerbangan Lion Air Lines (penumpang yang mengalami Pembatalan (<i>Cancel</i>) dan/ atau Keterlambatan (<i>Delay</i>) dari bulan Oktober 2017 sampai Desember 2017)	60	60	100%
Jumlah		63	63	400 %

Penelitian ini memakai metode Purposive, yakni metode yang digunakan apabila jumlah sampel yang mewakili dari populasi telah ditetapkan terlebih dahulu dengan kriteria atau ukuran tertentu yang lebih lanjut ditentukan oleh peneliti.

5) Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data, yaitu :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara dan Kuisioner yang berhubungan langsung dengan pokok masalah yang dibahas.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku literatur yang mendukung masalah dengan pokok masalah yang dibahas (Sri Wahyuni, 2015:12.). Data yang dikumpulkan dengan mengadakan penelitian kepustakaan guna mendapatkan dukungan teori berupa perundang-undangan, buku-buku, serta pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.



6) Alat Pengumpulan Data

a. Wawancara/interview

Wawancara yaitu dengan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden, dalam hal ini dengan Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Staff Legal Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dan Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden atau sampel. Dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup. Angket diberikan kepada responden, dalam hal ini angket akan diberikan kepada 60 orang Pengguna Jasa Angkutan Udara Maskapai Lion air di Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru.

7) Analisis Data

Penelitian bidang hukum dengan menggunakan metode observasi yakni dengan cara data dari wawancara dan kuesioner diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapatan para ahli (teori) atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian.

8) Metode Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang diperlukan terkumpul baik data primer maupun sekunder, maka diolah dengan mengelompokan menurut jenisnya dan disajikan dalam uraian kalimat, selanjutnya dibahas dengan cara menghubungkan data pendapat pendapat ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kemudian ditarik kesimpulan secara induktif (pengambilan kesimpulan yang bersifat khusus ke hal-hal yang bersifat umum).



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan tentang Hukum Pengangkutan.

1. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Sedangkan pengangkutan dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1996:45).

Pengangkutan merupakan bentuk perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut (penumpang dan/atau pengirim) dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak penumpang dan/atau pengirim mengikatkan dirinya pula untuk membayar sejumlah uang atau ongkos pengangkutan (H.M.N Purwosutjipto 2003:2). Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso 1999:195).

Di dalam KUHD pengertian Pengangkutan terdapat pada Buku Kedua Bab Kelima A tentang Pengangkutan Barang Pasal 466 dan Bab Kelima B tentang Pengangkutan orang Pasal 521 yang berbunyi : “Pengangkut dalam arti bab ini ialah barang siapa yang, baik dengan persetujuan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan baik dengan sesuatu persetujuan lain, mengikutkan diri untuk

menyelenggarakan pengangkutan barang (*orang (penumpang) pada pasal 521*) yang seluruhnya atau sebagian melalui lautan.

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata "transportasi". Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa.

Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Rustian Kamaluddin 2003:14).

Abdulkadir Muhammad berpendapat, pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu: Pengangkutan sebagai usaha (*business*), Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), dan pengangkutan sebagai proses (*process*) (Abdulkadir Muhammad 2008:12). Selanjutnya ia menambahkan bahwa pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses (Abdulkadir Muhammad : 12).

Pengangkutan sebagai usaha memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Berdasarkan suatu perjanjian;
- b. Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- c. Berbentuk perusahaan;
- d. Menggunakan alat angkut mekanik.

Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Pengangkutan sebagai suatu proses mengandung makna sebagai rangkaian kegiatan atau peristiwa pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang. Rangkaian kegiatan pemindahan tersebut meliputi (Lestari Ningrum 2004:134).

- a. Dalam arti luas, terdiri dari:
 - 1) memuat penumpang dan/atau barang ke dalam alat pengangkut
 - 2) membawa penumpang dan/atau barang ke tempat tujuan
 - 3) menurunkan penumpang atau membongkar barang-barang di tempat tujuan.
- b. Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/atau barang dari stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara tempat tujuan.

Sedangkan menurut Hasim Purba berpendapat, kegiatan pemindahan orang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan (Hasim Purba 2005:4).

2. Pengaturan Pengangkutan

Ketentuan-ketentuan umum mengenai pengangkutan bisa dilihat di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Dan secara khusus juga dapat dilihat pada aturan-aturan khusus, seperti pada peraturan perundang-undangan, konvensi-

konvensi Internasional, perjanjian antar Negara, dan perjanjian yang dibuat para pihak dalam perjanjian pengangkutan.

Pengangkutan dapat dibagi atas 3 jenis yaitu Pengangkutan Darat, Pengangkutan Laut, dan Pengangkutan Udara, yang masing-masingnya diatur dalam :

- a. Pengangkutan Darat
 - 1) KUHD Buku I, Bab V, bagian 2 dan 3 mulai pasal 90 sampai dengan pasal 98
 - 2) Peraturan-peraturan khususnya seperti Undang-undang no 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapain,
- b. Pengangkutan Laut
 - 1) KUHD Buku II, Bab V tentang Perjanjian Carter kapal
 - 2) KUHD. Buku II, Bab V A tentang pengangkutan barang-barang
 - 3) KUHD. Buku II, Bab VB tentang Pengangkutan Orang
 - 4) Peraturan khusus lainnya
- c. Pengangkutan Udara

Mengenai Pengangkutan udara tidak diatur secara khusus di dalam KUHD, tapi diatur dalam peraturan-peraturan antara lain:

- 1) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- 2) Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 (*luchtervoerordonantie*)
Staatsblad 1939 No. 100 tentang tanggung jawab pengangkut udara
- 3) Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara

- 4) Peraturan khusus lainnya, seperti Peraturan-peraturan Menteri Perhubungan terkait masalah kesulitan

1. Klasifikasi Angkutan atau Transportasi

Pengangkutan secara umum dapat dibagi di dalam 3 (tiga) jenis (Hasnil Basri 2002:22-27).

- a. Pengangkutan Darat

Ruang lingkup angkutan darat dinyatakan sepanjang dan selebar Negara, yang artinya ruang lingkupnya sama dengan ruang lingkup Negara. Angkutan darat dapat dilakukan dengan berjenis-jenis alat pengangkutan antara lain endaraan bermotor diatas jalan raya, dan dengan kendaraan kereta api dan listrik di atas rel

- b. Pengangkutan Laut

Ruang lingkup pengangkutan laut berbeda dengan angkutan darat, ruang lingkup pengangkutan laut meluas melampaui batas Negara. Dalam hal ini hubungan nasional dan Internasional tidak hanya terletak pada satu bidang hukum saja, melainkan pada bidang hukum yang beraneka ragam. Sehingga dapat dikatakan bahwa hukum laut meliputi seluruh bidang hukum, baik hukum public dan privat, nasional maupun internasional.

- c. Pengangkutan Udara

International Air Transportation Association (IATA) sebagai organisasi internasional, yang mana tergabung sebagian besar pengangkut-pengangkut udara seluruh dunia telah menyetujui syarat-syarat umum pengangkutan (*General Condition Of Carriage*), baik untuk penumpang, bagasi, maupun untuk barang.

Syarat-syarat umum pengangkutan ini bertujuan untuk mengadakan keseragaman dalam syarat-syarat pengangkutan bagi para anggotanya.

Pengangkutan juga dapat dikelompokkan menurut macam atau jenisnya (*modes of transportation*) yang dapat ditinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis transportasi itu berlangsung, dari sudut teknis serta dari sudut alat angkutannya. Secara rinci klasifikasi transportasi sebagai berikut: (Rustian Kamalludin, (2003:15-19).

- a. Dari segi barang yang diangkut, transportasi meliputi:
 - 1) Angkutan penumpang (*passanger*);
 - 2) Angkutan barang (*goods*);
 - 3) Angkutan pos (*mail*).
- b. Dari sudut geografis. Ditinjau dari sudut geografis, transportasi dapat dibagi menjadi;
 - 1) Angkutan antar benua: misalnya dari Asia ke Eropah;
 - 2) Angkutan antar kontinental: misalnya dari Francis ke Swiss dan diseterusnya sampai ke Timur Tengah;
 - 3) Angkutan antar pulau: misalnya dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera;
 - 4) Angkutan antar kota: misalnya dari Jakarta ke Bandung;
 - 5) Angkutan antar daerah: misalnya dari Jawa Barat ke Jawa Timur;
 - 6) Angkutan di dalam kota: misalnya kota Medan, Surabaya dan lain-lain.
- c. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, Jika dilihat dari sudut teknis dan alat angkutnya, maka transportasi dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Angkutan jalan raya atau *highway transportation*(*road transportation*), seperti pengangkutan dengan menggunakan truk,bus dan sedan;
- 2) Pengangkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan pengangkutan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut *rail and road transportation* atau *land transportation* (angkutan darat);
- 3) Pengangkutan melalui air di pedalaman(*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kanal, danau dan sebagainya;
- 4) Pengangkutan pipa (*pipe line transportation*), seperti transportasi untuk mengangkut atau mengalirkan minyak tanah,bensin dan air minum;
- 5) Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*), yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera;
- 6) Pengangkutan udara (*transportation by air* atau *air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara.

2. Fungsi dan Kegunaan Pengangkutan atau transportasi

Menurut Sri Redjeki Hartono (Sri Redjeki Hartono, Tanpa tahun: 8) pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi di tempat tujuan daripada di tempat asalnya, karena itu dikatakan pengangkutan memberi nilai kepada barang yang diangkut dan nilai ini lebih besar daripada biaya-biaya yang

dikeluarkan. Nilai yang diberikan adalah berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*). Nilai tempat (*place utility*) mengandung pengertian bahwa dengan adanya pengangkutan berarti terjadi perpindahan barang dari suatu tempat, dimana barang tadi dirasakan kurang berguna atau bermanfaat di tempat asal, akan tetapi setelah adanya pengangkutan nilai barang tersebut bertambah, bermanfaat dan memiliki nilai guna bagi manusia, oleh karena itu apabila dilihat dari kegunaan dan manfaatnya bagi manusia, maka barang tadi sudah bertambah nilainya karena ada pengangkutan. Nilai Kegunaan Waktu (*time utility*), dengan adanya pengangkutan berarti bahwa dapat dimungkinkan terjadinya suatu perpindahan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dimana barang tersebut lebih diperlukan tepat pada waktunya.

Sementara itu menurut Rustian Kamaludi (Rustian Kamaludin, 2003:14) pada dasarnya, pengangkutan atau transportasi atau perpindahan penumpang atau barang dengan transportasi adalah dengan maksud untuk dapat mencapai tempat tujuan dan menciptakan atau menaikkan utilitas atau kegunaan dari barang yang diangkut, yaitu utilitas karena tempat dan utilitas karena waktu.

Menurut Abdul kadir Muhammad, pengangkutan memiliki nilai yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut didasari oleh berbagai faktor, yaitu antara lain:

- a. Keadaan geografis Indonesia yang berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian yeya melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara;

- b. Menunjang pembangunan di berbagai sector
- c. Mendekatkan jarak antara desa dan kota
- d. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Abdulkadir Muhammad, 2008:8).

3. Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Dalam setiap undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.

Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut:

“...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 sufatsifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut” (Sudikno Mertokusumo 1996:5-6).

Sejalan dengan pendapat Mertokusumo tersebut, Rahardjo berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum dan asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan

hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya (Satjipto Rahardjo 1986:85).

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata. Asas-asas yang bersifat publik 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 pengirim barang (Abdulkadir Muhammad 2008:17).

a. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik

Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, 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 di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;
- 3) Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;

- 4) Asas keseimbangan yaitu, bahwa penerbangan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- 5) Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- 6) Asas keterpaduan yaitu, bahwa penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
- 7) Asas kesadaran hukum yaitu, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;
- 8) Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa penerbangan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa.
- 9) Asas keselamatan Penumpang, yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

b. Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada

asas-asas hukum . Asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari, 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 dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;
- 2) Asas Koordinatif 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 pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa.
- 3) Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- 4) Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan untuk jarak dekat biasanya tidak ada dokumen atau tiket penumpang, contohnya angkutan dalam kota.
- 5) Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkut terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut (K. Martono, Raja Grafindo Persada 2007:146).

- a. Prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*);

Dalam ajaran ini bahwa dalam menentukan tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat. Dalam hukum positif Indonesia, prinsip ini dapat menggunakan pasal 1365 BW, yang sangat terkenal dengan pasal perbuatan melawan hukum (*onrecht matigedaad*). Menurut konsepsi pasal ini mengharuskan pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti rugi. Makna dari “perbuatan melawan hukum,” tidak hanya perbuatan aktif tetapi juga perbuatan pasif, yaitu meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang yang harus berbuat. Penetapan ketentuan pasal 1365 BW ini memberi kebebasan kepada penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat. Sedangkan aturan khusus mengenai tanggung jawab pengangkut berdasarkan prinsip kesalahan biasanya ditentukan dalam undang-undang yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.

- b. Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);

Menurut prinsip ini tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan. Jadi dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah.

- c. Prinsip tanggungjawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*).

Dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah atau suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan. Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak mungkin diatur karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti para pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan, hal tersebut berdasarkan asas perjanjian yang bersifat kebebasan berkontrak (Abdulkadir Muhammad, 2008:41).

1. Bentuk-Bentuk Angkutan Udara Niaga

Dalam Pasal 1 angka 13 Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, dinyatakan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Dalam penyelenggaraan angkutan udara dibedakan menjadi dua yaitu *pertama*, angkutan udara niaga dan *kedua*, angkutan udara bukan niaga.

Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Sedangkan angkutan udara bukan niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.

Ciri terpenting angkutan udara bukan niaga adalah tidak untuk kepentingan umum melainkan untuk keperluan-keperluan yang bersifat khusus misalnya dinas-dinas kenegaraan dan kepentingan militer. Kegiatan angkutan udara dilakukan oleh perusahaan angkutan udara, yaitu perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran. Selanjut dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara membagi bentuk-bentuk kegiatan pengangkutan udara, menjadi dua yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga, secara lengkap dinyatakan:

- a. Kegiatan angkutan udara terdiri atas :
 - 1) angkutan udara niaga; dan

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

Penerbangan komersial atau angkutan udara niaga adalah usaha pengangkutan dari penumpang-penumpang, barang-barang dan pos atau kegiatan keudaraan lainnya dengan memungut bayaran. Ada beberapa penggolongan kegiatan penerbangan komersial atau niaga, yaitu sebagai berikut (Wiwoho Soedjono 1988:106-107).

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

Sedangkan ciri-ciri penerbangan komersial atau niaga berjadwal pada umumnya sebagai berikut (K. Martono 1987:65).

- a. penerbangan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain atau sebaliknya dengan rute penerbangan yang telah ditetapkan;
- b. penerbangan dilakukan secara seri, lebih dari 1 (satu) kali penerbangan, secara terus-menerus atau sedemikian rupa seringnya sehingga dapat dikatakan sebagai penerbangan teratur (regular);
- c. penerbangan tersebut terbuka untuk umum guna mengangkut penumpang dan/atau barang dengan memungut bayaran atas jasa angkutan tersebut;
- d. penerbangan dilakukan berdasarkan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan terlebih dahulu terlepas apakah tersedia penumpang atau tidak, penerbangan tetap dilangsungkan;
- e. penerbangan jenis ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang telah mengutamakan nilian waktu dari pada nilai uang;
- f. perusahaan penerbangnya diperbolehkan memasang iklan;
- g. penjualan tiket terbuka untuk umum secara individu.

Sedangkan ciri-ciri penerbangan tidak berjadwal secara umum, yaitu sebagai berikut (K. Martono 1987:66) :

- a. penerbangan dilakukan untuk mengangkut barang, orang, dan atau pos ke seluruh wilayah Republik Indonesia dengan tidak ada pembatasan rute penerbangan tertentu secara tetap;
- b. penerbangan tidak dilakukan sesuai dengan daftar perjalanan terbang/ jadwal penerbangan;

- c. penjualan karcis atau surat muatan udara secara sekaligus untuk seluruh kapasitas pesawat udara tersebut;
- d. penumpangnya merupakan suatu rombongan dan bukan merupakan penumpang umum yang dihimpun oleh pencarter atau biro perjalanan (travel beureau);
- e. pesawat udara pengangkut penumpang, barang dan pos dari suatu tempat langsung ke tempat tujuan dengan tidak diperkenankan menurunkan dan atau menaikkan penumpang dalam perjalanan;
- f. perusahaan penerbangnya tidak diperkenankan memasang iklan di surat kabar, majalah, maupun media massa lainnya;
- g. tarif angkutan tidak berdasarkan surat keputusan pemerintah yang telah ditetapkan terlebih dahulu;
- h. jenis pengangkutan ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang lebih mengutamakan nilai waktu dari pada nilai uang.

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

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

Penerbangan internasional dilihat dari aspek perusahaan penerbangannya dikategorikan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu :

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

B. Tinjauan Tentang Perjanjian Pengangkutan Udara

1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Dalam dunia bisnis perikatan timbul karena perjanjian tetapi disamping itu perikatan timbul oleh karena Undang-undang. Sedangkan mengenai syarat-syarat umum sahnyanya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 BW, menurut ketentuan pasal tersebut perjanjian sah apabila (R. Subekti dan Tjitrosudibio 2007:339).

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal

Perjanjian adalah suatu perbuatan satu atau lebih pelaku usaha untuk mengikatkan dirin terhadap satu atau lebih pelaku usaha lain dengan nama apapun, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Suatu perjanjian pengangkutan pada dasarnya merupakan suatu perjanjian biasa, yang dengan sendirinya tunduk pada ketentuan-ketentuan yang berlaku untuk suatu perjanjian pada umumnya, yaitu tunduk pada ketentuan yang terdapat dalam Buku Ke III Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang Perikatan,

selama tidak ada pengaturan khusus tentang perjanjian pengangkutan dalam peraturan perundang-undangan di bidang angkutan (Siti Nurbaiti 2009:13).

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak yaitu pengirim dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan dimana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi daripada si buruh. Kedudukan para pihak dalam perjanjian perburuhan ini disebut kedudukan subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi (*gecoördineerd*) (H.M.N Purwosutjipto, 2003:7).

Mengenai sifat hukum perjanjian pengangkutan terdapat beberapa pendapat, yaitu:

1) Sifat Hukum Perjanjian Pengangkutan adalah Pelayanan Berkala.

Dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan itu, hubungan kerja antara pengirim dengan pengangkut tidak terus menerus, tetapi hanya kadang kala, kalau pengirim membutuhkan pengangkutan untuk mengirim barang. Hubungan semacam ini disebut “pelayanan berkala” sebab pelayanan itu tidak bersifat tetap, hanya kadang kala saja, sebab pengirim membutuhkan pengangkutan. Perjanjian yang bersifat “pelayanan berkala” ini disinggung dalam pasal 1601 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (H.M.N Purwosutjipto, 2003:7).

2) Perjanjian Pengangkutan Tidak Bersifat Pemborong.

Sifat hukum perjanjian pengangkutan bukan pelayanan berkala tapi pemborongan sebagaimana dimaksud pasal 1601 B Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pendapat ini didasarkan atas ketentuan Pasal 1617 Kitab Undang-undang

Hukum Perdata (Pasal penutup dari bab VII A tentang pekerjaan pemborongan). Namun pada waktu pembentuk undang-undang menetapkan pasal-pasal ini tidak memikirkan adanya “perjanjian pengangkutan”. Ketentuan pasal 1608, 1647, dan 1648 tidak bisa diterapkan pada perjanjian pengangkutan. Kecuali sifat “pekerjaan” yang dilakukan oleh pemborong. Pembentuk undang-undang menghendaki pekerjaan yang dilakukan oleh pemborong itu “dapat diraba” (*tastbaar*) yaitu yang tadinya tidak ada menjadi ada. Sedangkan pekerjaan yang dilakukan oleh pengangkut adalah suatu jasa dan tidak menimbulkan barang baru. Dengan penjelasan ini maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengangkutan tidak bersifat pemborongan (H.M.N Purwosutjipto, 2003:8).

3) Sifat Hukum Perjanjian Pengangkutan adalah Campuran.

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian campuran karena mempunyai unsur pelayanan berkal (pasal 1601 –b Kitab Undang-undang Hukum Perdata), unsur penyimpanan (*bewargeving*), dan unsur pemberian kuasa (*lastgeving*). (H.M.N Purwosutjipto, 2003:9).

2. Perjanjian Pengangkutan Udara

R. Subekti menyatakan yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang/barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya (R. Subekti 1995:69).

Menurut Abdukadir Muhammad, perjanjian pengangkutan udara adalah persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan

tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan (Abdulkadir Muhammad, 2008:20).

Menurut R. Soekardono, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian timbal balik, pada mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima, pengirim atau penerima, penumpang), berkeharusan untuk menunaikan pembayaran tertentu untuk pengangkutan tersebut (R. Soekardono 1986:8).

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.

Suatu pembahasan tentang masalah perjanjian angkutan udara kurang bermanfaat jika tidak membahas hal-hal sebagai berikut: (E. Suherman, 2000:48).

- 1) Bentuk dan Syarat-syarat Perjanjian Angkutan Udara.
 - a) Pada perjanjian angkutan pada penerbangan teratur tidak dijumpai suatu perjanjian tertulis.

Dokumen angkutan seperti tiket penumpang, tiket bagasi dan surat muatan udara bukan merupakan suatu perjanjian angkutan udara, tetapi hanya merupakan suatu bukti adanya perjanjian angkutan udara; karena tanpa diberikannya dokumen angkutan tetap ada suatu perjanjian angkutan (Ordonansi Pengangkutan Udara Pasal 5 ayat 2, pasal 6 ayat 5 dan pasal 7 ayat 2. Cf. Konvensi Warsawa Pasal 3 ayat 2, Pasal 4 ayat 4 dan Pasal 5 ayat 2)

b) Syarat-syarat Perjanjian.

Pada dokumen angkutan seperti tiket penumpang, tiket bagasi dan surat muatan udara tercantum apa yang disebut syarat-syarat perjanjian (*conditions of contract*). Yang sebenarnya dimaksud adalah syarat-syarat pokok dari perjanjian atau persetujuan angkutan, misalnya bahwa perjanjian angkutan tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam Ordonansi Pengangkutan Udara atau Konvensi Warsawa, dan juga pada ketentuanketentuan yang tercantum dalam dokumen angkutan, tarif-tarif yang berlaku, syarat-syarat umum pengangkutan dan peraturan-peraturan lain dari pengangkut.

Dengan demikian, maka tidak semua ketentuanketentuan perjanjian angkutan tercantum dalam dokumen angkutan, sehingga kalau misalnya seorang penumpang ingin mengetahui semua ketentuan-ketentuan dalam persetujuan angkutan, ia harus pertamama membaca apa yang dinamakan “*General Conditions of Carriage*” (yang menurut dokumen angkutan, bisa minta dilihat di tiap kantor dari suatu perusahaan penerbangan, tapi umumnya tidak ada), dan selanjutnya jadwal-jadwal penerbangan, tarif-tarif, dan ketentuan-ketentuan lain yang tidak tercantum dalam dokumen angkutan, tapi ada pada perusahaan-perusahaan penerbangan, misalnya ketentuan-ketentuan untuk *refund*.

Untuk melindungi para pemakai jasa angkutan udara, sebaiknya ketentuan-ketentuan dari persetujuan angkutan udara didaftar pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara oleh tiap-tiap perusahaan penerbangan. Selain dari pada itu patut pula dikemukakan bahwa teks dokumen angkutan dari sebagian perusahaan penerbangan dibuat dalam bahasa Inggris, sehingga patut dipertanyakan apakah

dalam hal ini berlaku prinsip bahwa setiap penumpang dianggap mengetahui bahasa Inggris.

2) Dokumen Angkutan

Ketentuan-ketentuan mengenai dokumen angkutan dalam Ordonansi Pengangkutan Udara dan Konvensi Warsawa adalah ketat, karena langsung dihubungkan dengan masalah tanggung jawab pengangkut.

Pada pengangkutan penumpang, misalnya antara lain ditetapkan bahwa kalau seorang pengangkut menerima seorang penumpang untuk diangkut tanpa memberikan tiket kepadanya, pengangkut tidak berhak mempergunakan ketentuan-ketentuan dalam Ordonansi (Konvensi Warsawa) yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya.

a. Tiket Penumpang.

Menurut Ordonansi suatu tiket penumpang harus berisi keterangan sebagai berikut, tempat dan tanggal pemberian; tempat pemberangkatan dan tempat tujuan; pendaratan di tempat-tempat di antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan; nama dan alamat dari pengangkut atau pengangkut-pengangkut; dan pemberitahuan bahwa pengangkut itu tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur oleh Ordonansi atau (Konvensi Warsawa) (H.M.N Purwosutjipto, 2003:95).

Ketentuan-ketentuan serupa kita jumpai sampai dalam Konvensi Warsawa. Meskipun tidak ditetapkan dalam Ordonansi atau Konvensi Warsawa, dalam praktek semua tiket penumpang mencantumkan nama penumpang yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan pada orang lain (*not transferable*).

Persoalan yang timbul adalah apakah seseorang yang mempergunakan tiket dengan nama orang lain telah mengadakan perjanjian angkutan dengan pengangkut, demikian pula seseorang yang sama sekali tidak mempunyai tiket, mungkin karena ia “penumpang gelap” atau karena ia diizinkan naik pesawat oleh pegawai pengangkut udara, meskipun tanpa hak dan wewenang.

Ada pula kemungkinan bahwa seorang agen penjualan untuk mendapatkan tempat-tempat dalam pesawat pada rute-rute penerbangan yang laku, membukukan penumpang yang fiktif, dan kemudian menjual tiket dengan nama fiktif ini kepada penumpang sebenarnya.

b. Tiket Bagasi

Dalam praktek tiket penumpang dan tiket bagasi disebut dalam satu dokumen angkutan. Tidak ada ketentuan yang melarang hal ini, asal saja semua syarat, baik untuk tiket penumpang, maupun tiket bagasi dipenuhi.

Pasal 6 Ordonansi Pengangkutan Udara menetapkan bahwa tiket bagasi harus dibuat dalam rangkap dua dan harus memuat, tempat dan tanggal pemberian, tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, nama dan alamat dari pengangkut atau pengangkut-pengangkut, nomor dari tiket penumpang, pemberitahuan bahwa bagasi akan diserahkan kepada pemegang tiket bagasi, jumlah dan beratnya barang-barang, harga yang diberitahukan oleh penumpang, pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam Ordonansi atau Konvensi Warsawa (H.M.N Purwosutjipto, 2003:97).

Dari ketentuan-ketentuan tersebut diatas, yang harus dicantumkan adalah nomor dari tiket penumpang, jumlah dan beratnya barang-barang dan pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam Ordonansi atau Konvensi Warsawa, dengan sanksi yang sama seperti kalau tidak memberikan tiket bagasi, yaitu bahwa pengangkut tidak berhak mempergunakan ketentuan-ketentuan yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya.

Untuk apa yang disebut “bagasi tangan” (*“unchekeed baggage”*, *“unregistered luggage”* atau *“cabin baggage”*), yang oleh Ordonansi Pengangkutan Udara dikecualikan dari pengertian bagasi, tidak perlu diberikan tiket bagasi, meskipun biasanya diberi suatu label (yang nyaris tidak punya arti apa-apa). Lain halnya dengan suatu “claimtag” yaitu potongan dari label yang diikatkan pada bagasi tercatat, dan mempunyai nomor urut dan dipakai sebagai tanda identifikasi bagasi.

Secarik kertas tersebut merupakan kertas yang berharga karena di tempat tujuan bagasi akan diserahkan kepada pemegang dari claimtag tersebut. Untuk mencegah kesalah pahaman maka pada label tersebut bukanlah tiket bagasi sebagaimana dimaksud oleh Ordonansi atau Kovensi Warsawa.

Ketentuan bahwa kalau keterangan mengenai nomor dari tiket penumpang, jumlah dan beratnya barang-barang dan pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam Ordonansi atau Konvensi Warsawa ini tidak dicantumkan dalam tiket bagasi mengakibatkan antara lain bahwa limit tanggung jawab tidak berlaku lagi,

oleh perusahaan penerbangan dirasakan terlalu berat. Misalnya, kalau seorang pegawai di lapangan udara lupa untuk mencantumkan jumlah atau berat bagasi, maka akibatnya mungkin tidak seimbang dengan kealpaan pegawai tersebut.

c. Surat Muatan Udara.

Berbeda dengan ketentuan-ketentuan untuk tiket penumpang dan tiket bagasi, pasal 7 Ordonansi menimbulkan kesan seolah-olah pengangkut tidak diharuskan untuk memberikan suatu surat muatan udara, karena mengatakan bahwa “setiap pengangkut berhak untuk meminta pada pengirim barang untuk membuat dan/atau memberikan suatu surat yang dinamakan surat muatan udara”.

Sebaliknya pengirim barang berhak untuk meminta pada pengangkut untuk menerima surat tersebut. Suatu perbedaan lain ialah bahwa surat muatan udara harus ditandatangani. Ada perbedaan pula pada tiket penumpang, bahwa ditetapkan dalam rangka beberapa surat muatan udara harus dibuat, yaitu dalam rangkap tiga, semuanya asli, yang pertama untuk pengangkut, yang kedua untuk penerima dan yang ketiga untuk pengirim.

Meskipun ada kesan bahwa surat muatan udara tidak perlu dibuat, tetapi kebebasan ini bagi pengangkut tidak berarti, karena pasal 11 Ordonansi menetapkan antara lain bahwa kalau pengangkut menerima barang untuk diangkut tanpa dibuat suatu surat muatan udara, pengangkut tidak berhak untuk mempergunakan ketentuan-ketentuan dalam Ordonansi yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya.

Suatu masalah yang telah lama menjadi perhatian dalam bidang Hukum Udara ialah masalah apakah suatu surat muatan udara dapat diperdagangkan atau

tidak. Baik Ordonansi maupun Konvensi Warsawa tidak tegas dalam hal masalah tersebut. Dalam usaha-usaha untuk memperbaiki Konvensi Warsawa masalah ini pun menjadi acara, dan menghasilkan suatu ketentuan dalam Protokol Hague bahwa “ketentuan-ketentuan dari Protokol tidak menghalangi-halangi pengangkut untuk memberikan suatu surat muatan udara yang dapat diperdagangkan (Pasal IX Protokol Hague.)

Dalam praktek ketidaktegasan dihindari oleh perusahaan penerbangan dengan mencantumkan pada surat muatan udara syarat *not negotiable*. Bagi seorang pengangkut, suatu surat muatan udara yang dapat diperdagangkan mempunyai efek-efek yang mungkin merugikan, yaitu dari segi tanggung jawab, karena kalau terlalu lama barang kiriman ditahan menunggu lakunya surat muatan udara, jangka waktu untuk tanggung jawab akan lama pula, dengan kemungkinan timbulnya kerusakan-kerusakan.

Menurut Pasal 10 Ordonansi Pengangkutan Udara, surat muatan udara itu harus berisi tempat dan tanggal surat muatan udara itu harus berisi; tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, pendaratan-endaratan yang direncanakan dengan mengingat hak pengangkut udara untuk merubah rencana itu bila perlu, nama dan alamat pengangkut pertama, nama dan alamat pengirim, nama dan alat penerima, macam barang, jumlah, cara pembungkusan, tanda-tanda istimewa atau nomor barang-barang, berat, jumlah, besar atau ukuran barang-barang, keadaan luar barang-barang dan pembungkusannya, uang angkutan udara, tanggal dan tempat pembayaran dan orang-orang yang harus membayar, jika pengiriman dilakukan dengan jaminan pembayaran, harga barang-barang dan jumlah biaya-

biaya, jumlah nilai barang-barang, dalam rangkap berapa surat muatan udara dibuat, surat-surat yang diserahkan kepada pengangkut untuk menyertai barang-barang, lamanya pengangkutan udara dan petunjuk ringkas tentang rute yang akan ditempuh, pemberitahuan bahwa pengangkutan ini tunduk pada ketentuan-ketentuan tanggung jawab yang diatur dalam Ordonansi Pengangkutan Udara atau perjanjian Warsawa (H.M.N Purwosutjipto, 2003:99).

d. Beberapa Bentuk Dokumen Angkutan Lain.

Pada suatu perusahaan penerbangan yang digolongkan dalam “*general aviation*”. Misalnya “Izin menumpang pesawat” dan “Izin mengangkut barang”, yang fungsinya sama dengan tiket penumpang dan surat muatan udara. Teksnya hampir sama dengan dokumen angkutan biasa dan dipergunakan pada penerbangan-penerbangan *charter* dalam bidang usaha perminyakan.

3) Syarat-syarat Umum Pengangkutan. (*General Conditions of Carriage*).

Dalam tiap dokumen angkutan ditunjuk pada “Syarat-syarat umum pengangkutan” (*General Conditions of Carriage*) dari pengangkut yang mengeluarkan dokumen-dokumen tersebut.

Syarat-syarat umum ini merupakan bagian dari perjanjian angkutan dan dengan lebih terperinci dari yang tercantum dalam dokumen angkutan memuat ketentuan-ketentuan dan definisi-definisi, misalnya tentang tiket, tentang tarif angkutan, tentang pembukuan tempat, tentang akomodasi, tentang bagasi, jadwal penerbangan, refund, formalitas-formalitas, tanggung jawab pengangkut, dan sebagainya. Sebagaimana disinggung di atas, sebaiknya syarat-syarat umum

pengangkutan ini didaftarkan pada Direktorat Jendral Perhubungan Udara, untuk melindungi pemakai jasa angkutan udara.

3. Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan

a) Pihak Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Ada beberapa ciri penumpang: (Abdulkadir Muhamad, 2008:51).

- 1) orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- 2) membayar biaya angkutan;
- 3) pemegang dokumen angkutan.

E. Suherman menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Di dalam draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari.

Dengan definisi tersebut, maka jelaslah semua yang termasuk awak pesawat sebagai pegawai pengangkut tidak tergolong sebagai penumpang, sedangkan pegawai darat pengangkut yang turut serta atau diangkut dengan pesawat udara baik untuk keperluan dinas pada perusahaan penerbangannya maupun untuk kepentingan pribadi dianggap sebagai penumpang biasa.

b) Pihak Pengangkut

Pengangkut pada umumnya adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad (Abdulkadir Muhamad, 2008:51). Pengangkut memiliki dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkutan pada arti yang pertama masuk dalam subjek pengangkutan sedangkan pada arti pengangkut yang kedua masuk dalam kategori objek pengangkutan. Pengangkut memiliki arti yang luas yaitu tidak hanya terbatas atau dipertanggungjawabkan kepada crew saja, melainkan juga perusahaan-perusahaan yang melaksanakan angkutan penumpang atau barang. Pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut muatan yang diserahkan kepadanya, selanjutnya menyerahkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penerima dan menjaga keselamatan barang muatan tersebut. Pengangkut dalam melaksanakan kewajibannya yaitu mengadakan perpindahan tempat, harus memenuhi beberapa ketentuan yang tidak dapat ditinggalkan antara lain, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pengangkutan dengan aman, selamat dan utuh;
- 2) Pengangkutan diselenggarakan dengan cepat, tepat pada waktunya;
- 3) Diselenggarakan dengan tidak ada perubahan bentuk.

Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Pengangkut dapat berstatus Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Badan Usaha Miliki Swasta, Badan Usaha Koperasi,

atau Perseorangan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan niaga. Ada beberapa ciri dan karakteristik pengangkut yaitu sebagai berikut:

- 1) perusahaan penyelenggara angkutan;
- 2) menggunakan alat angkut mekanik;
- 3) penerbit dokumen angkutan.

Sedangkan E. Suherman mendefenisikan pengangkut udara yaitu setiap pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan pihak penumpang atau pengirim atau penerima barang, perjanjian mana dapat dibuktikan dengan dokumen angkutan yang diberikan pada penumpang/pengirim barang (E. Suherman, 2000:79). Dalam penyelenggaraan kegiatan angkutan udara niaga atau komersial, pengangkut adalah perusahaan-perusahaan penerbangan atau biasa disebut juga dengan maskapai penerbangan, ada juga menyebutnya operator penerbangan.

4. Penyelesaian sengketa Dalam Pengangkutan Niaga

Sengketa merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan lagi jika manusia berselisih paham dengan manusia lain dalam lingkungannya. Tetapi setiap manusia memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam penyelesaian sengketa atau konflik yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa dapat saja dilakukan oleh kedua belah pihak secara kooperatif, dibantu oleh orang lain atau pihak ketiga yang bersifat netral atau dengan cara lainnya. Pada intinya penyelesaian konflik antara pihak-pihak yang bersengketa terdapat dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui

jalur pengadilan, sedangkan non litigasi melalui jalur di luar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Seiring dengan berkembangnya pengetahuan dan peradaban manusia, berkembang pula permasalahan yang dihadapinya. Sengketa yang timbul antara manusia yang satu dengan manusia yang lain merupakan fenomena sosial, karena jika manusia hidup sendiri, misalnya di hutan, maka manusia tersebut setidaknya bisa terhindar dari timbulnya sengketa. Kompleksitas kegiatan dan tingginya persaingan merupakan salah satu pemicu timbulnya perselisihan, yang apabila tidak secepatnya ditangani dan dicarikan jalan keluarnya bisa menimbulkan kondisi *chaos*.

Dewasa ini cara-cara penyelesaian perselisihan mengalami pergeseran dari proses litigasi ke non litigasi atau (Alternatif Penyelesaian Sengketa). Hal tersebut terjadi karena tingkat kepercayaan masyarakat kepada dunia peradilan yang mulai merosot yang disebabkan oleh prosedur yang relatif lama dan berbelit-belit, tidak efektif dan efisiennya lembaga peradilan khususnya dalam menangani permasalahan khususnya berkaitan dengan kegiatan bisnis, hakim tidak bersikap independen, hakim dinilai tidak mempunyai keahlian khusus dibidang-bidang tertentu khususnya berkaitan dengan dunia bisnis, dan berbagai macam alasan lainnya yang menyebabkan dunia peradilan menjadi momok bagi kaum pebisnis. Bukan berarti pula bila jalur litigasi sama sekali tidak memiliki segi positifnya.

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri.

Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan “konsensus” dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah *win-win solution*. Keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme tersebut adalah keadilan komutatif (Adi Sulistiyono 2006:72).

Keadilan tersebut menjadi pilihan bagi pihak yang bersengketa untuk dapat mengadopsi berbagai kepentingan dan keinginan secara lebih efektif. Setiap sengketa dalam hubungan hukum pada umumnya diselesaikan setidaknya melalui dua cara penyelesaian, yaitu :

- a. penyelesaian secara damai,
- b. penyelesaian melalui lembaga atau institusi yang berwenang (AZ. Nasution 1999:232).

Kedua model penyelesaian sengketa di atas memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Penyelesaian sengketa secara damai, membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian sengketa secara damai. Dalam hal ini, diperlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak disamping kesabaran. Faktor-faktor internal dalam penyelesaian dengan menggunakan model ini perlu mendapat perhatian seperti kepribadian atau gengsi atau kehormatan. Sedangkan penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang

berwenang membutuhkan pengetahuan tentang tata cara dan/atau aturan yang berlaku bagi penyelesaian sengketa tersebut yaitu berupa aturan-aturan hukum yang bersifat prosedural.

C. Tinjauan Tentang Penumpang Penerbangan

1. Macam-macam penumpang penerbangan

Secara umum penumpang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu penumpang legal dan penumpang ilegal. Penumpang legal terbukti secara sah melakukan penerbangan dan dapat dibuktikan dengan nama yang tertera di dalam tiket penerbangan.

Menurut R. Felix Hadi Mulyatno, berdasarkan pemesanan tempat/reservasinya penumpang dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain: (R. Felix Hadi Mulyatno 1999:3).

- a. Penumpang yang sudah OK, di tiketnya tertera OK dan namanya ada di daftar penumpang atau *Passenger Name List* (PNL),
- b. Penumpang tidak ada *record* atau *no record*, penumpang yang di tiketnya OK, tapi namanya tidak tertera di PNL,
- c. Penumpang menunggu atau *Stand by*, penumpang yang tiketnya belum OK dan namanya juga tidak ada dalam PNL,
- d. Penumpang tidak datang atau *no show*, nama penumpang ada dalam PNL tetapi yang bersangkutan tidak datang melapor,
- e. Penumpang bisa pergi atau *can go*, penumpang yang tidak tertera dalam PNL, di tiket belum OK tapi dapat melakukan penerbangan.

Dalam bukunya, Edi Darwojo juga membagi penumpang menjadi dua macam yaitu: (Edi Wardiyo 2006:14).

- a. *Inadmissible Passenger*, yaitu penumpang yang tiba dari suatu penerbangan tapi kedatangannya ditolak oleh badan yang berwenang di Negara tersebut;
- b. *Incapacitated Passenger*, yaitu penumpang yang memerlukan penanganan atau permintaan khusus melebihi penumpang lainnya, baik karena keadaan fisik, kesehatan atau mentalnya.
- c. *Local Passenger*, yaitu penumpang setempat yang menghubungi airline baik melalui kantor penjualam setempat, travel agent, maupun penerbangan lainnya di wilayah kota yang sama.

2. Hak dan Kewajiban Penumpang

Dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan oleh karena kesalahan pengangkut, penumpang berhak memperoleh pelayanan yang layak, atau penumpang berhak memperoleh ganti kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang. Yang dimaksud dengan pelayanan yang layak adalah layanan dalam batas khayalan sesuai dengan kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, antara lain berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak, atau penumpang berhak untuk diupayakan pengalihan angkutan ke perusahaan angkutan udara niaga lainnya sesuai dengan kesepakatan.

Pada dasarnya hak-hak dan kewajiban-kewajiban penumpang hampir sama dengan hak-hak dan kewajiban yang terdapat di dalam pasal 4 dan pasal 5 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Menurut

ketentuan Pasal 5 Undang-undang perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang ada tersebut
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak dan Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan semua barang dan jasa.
- 4) Hak untuk didengar dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang dilakukan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara pailit.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif,
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk itu, penumpang penerbangan sebagai konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang harus diperjuangkan. Sebagai konsumen, penumpang tidak bisa tinggal diam tidak berbuat apa-apa ketika dirugikan.

Namun, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus diperhatikan sebagaimana dalam pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan kewajiban konsumen sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen perlu membaca dan meneliti label, etiket, kandungan barang dan jasa, serta tata cara penggunaannya.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Itikad baik sangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi. Dengan itikad yang baik, kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkannya bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap barang/jasa yang telah didapat, konsumen perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Perlu diperhatikan agar penyelesaian masalah sebisa mungkin dilakukan dengan cara damai. Jika tidak ditemui titik penyelesaian, cara hukum bisa dilakukan asalkan memerhatikan norma dan prosedur yang berlaku (Happy Susanto 2008:27).

Kewajiban-kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang. Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungan dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang bakal menimpanya. Untuk itulah, perhatian terhadap kewajiban sama pentingnya dengan perhatian terhadap ha-haknya sebagai konsumen.

3. Aspek Perlindungan bagi Penumpang

Setelah mengetahui hak dan kewajiban penumpang, perlu diketahui juga bagaimana cara memberikan perlindungan bagi penumpang penerbangan. Cara yang dikehendaki adalah cara-cara perlindungan yang sempurna dan saling menunjang antara satu dengan yang lain dan didukung juga dengan profesionalisme perusahaan yang tinggi.

Perlindungan terhadap penumpang penerbangan dapat dicapai melalui pengawasan, pembinaan, pengaturan, dan penggantian.

a. Pengawasan

Cara pertama untuk memberikan perlindungan hukum bagi penumpang adalah melalui pengawasan. Pengawasan yang diberikan meliputi pengawasan atas unsur-unsur perlindungan hukum, yakni:

- 1) Pengawasan di bidang keselamatan yang secara berkala dilakukan oleh tekhnisi-tekhni ahli di maskapai penerbangan,
- 2) Pengawasan di bidang keamanan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan, pengelola bandara, pihak kepolisian, Komite Nasional

Keselamatan Transportasi (KNKT) dan juga tim Evaluasi Kinerja Keselamatan Transportasi (EKKT),

- 3) Pengawasan dibidang kenyamanan menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan dan selama di bandara menjadi tanggungjawab pengelola bandara;
- 4) Pengawasan dalam Pelayanan yang biasanya dilakukan oleh internal agen/biro, kecuali dala maskapai penerbangan ada divisi khusus yang sifatnya internal,
- 5) Pengawasan tarif, dimana tarif ditetapkan atau disetujui oleh Departemen Perhubungan atas usul maskapai penerbangan bersangkutan, yang mana Departemen Perhubungan menetapkan batas tariff yang tidak boleh dilanggar oleh maskapai penerbangan. Departemen perhubungan mempunyai wewenang untuk mengawasi perkembangan tariff yang ditetapkan maskapai untuk menghindari adanya persaingan usaha tidak sehat diantara penyedia jasa penerbangan/maskapai penerbangan, dan
- 6) Pengawasan perjanjian angkutan, menyangkut kontrak-kontrak baku dan syarat di dalamnya yang seyogiayanya setiap maskapai wajib memiliki syarat umum pengangkutan (*General Condition Of Carriage*) sehingga sewaktu-waktu penumpang dapat mengetahui apabila diminta (E. Suherman, 2000:139).

b. Pembinaan

Pembinaan usaha penerbangan dalam rangka tercapainya perlindungan konsumen diatur dalam pasal 10 Undang-undang tentang Penerbangan. Melalui

pembinaan yang telah diatur hendaknya Pemerintah dapat bekerjasama dengan maskapai penerbangan agar tercipta sistem penerbangan yang berorientasi pada pembangunan dan berekonomi sehat.

Selain ditujukan kepada maskapai penerbangan, pembinaan itu juga harus diberikan kepada masing-masing personil yang menjalankan tugasnya. Pembinaan personil tersebut menjadi tanggung jawab dari badan-badan dimana personil tersebut terlibat dalam setiap kegiatan penerbangan. Personil inilah yang nantinya menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan juga syarat-syarat keselamatan penerbangan sehingga pembinaan mereka merupakan faktor yang penting dan bahkan menentukan baik tidaknya sistem pengangkutan udara di Indonesia (E. Suherman, 2000:141).

c. Pengaturan

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi penumpang penerbangan, hendaknya segala peraturan yang ada baik peraturan hukum Internasional maupun peraturan nasional yang kini telah banyak berkembang dapat diterapkan sebaik-baiknya baik bagi pengelola bandara, penyedia jasa penerbangan (maskapai penerbangan), penumpang maupun pihak-pihak terkait lainnya. Selain itu melihat perkembangana budaya, teknologi dan transportasi yang kian cepat maka pemerintah harus selalu terlibat dengan pertemuan-pertemuan internasioanal yang membahas tentang perlindungan hukum bagi penumpang dan ikut meratifikasinya dengan mempertimbangkan keadaan penerbangan yang sesuai di Indonesia.

d. Penggantian Melalui Klaim dan Asuransi

Dalam kegiatan penerbangan sering kali terjadinya hal-hal yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, sehubungan dengan itu, adanya prosedur penyelesaian atau pengajuan klaim yang mudah, cepat dan memuaskan menjadi salah satu cara memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang penerbangan. Prosedur yang mudah berarti bahwa penumpang atau ahli warisnya yang sudah jelas haknya, tidak perlu menempuh prosedur yang berbelit dan rumit dalam merealisasikan hak-haknya. Sedangkan prosedur yang murah berarti para penumpang atau ahli waris tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya yang mahal untuk menyelesaikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa yang cepat mengandung makna bahwa prosedurnya tidak memakan waktu yang lama, dalam kaitan ini dapat menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sebab biasanya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan memakan waktu yang lama.

Selain itu, Pada umumnya perusahaan penerbangan mengasuransikan dirinya terhadap risiko-risiko yang kemungkinan akan timbul dalam penyelenggaraan kegiatan penerbangannya, antara lain mengasuransikan risiko tanggung jawab terhadap penumpang.

D. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang

mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup (Shidarta 2000:9).

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- 2) Asas keadilan 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 dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
 - 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
 - 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.
- Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:
- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
 - 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
 - 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak (Wahyu Sasongko 2007:40-41).

c. **Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha**

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
- 2) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
- 3) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- 7) Hak untuk memperoleh ganti kerugian
- 8) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- 9) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 3) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 4) Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

E. Tinjauan Umum Tentang Maskapai Penerbangan Lion Air Lines

PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Arab Saudi, Malaysia, Singapura, dan Vietnam serta rute carter menuju Cina dan Hong Kong, Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkompetisi dengan AirAsia dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang

sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Miliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air memperkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air (https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air diakses pada tanggal 27 Mei 2018)

Meski begitu, maskapai ini sering menjadi momok pembicaraan oleh masyarakat sebagai maskapai yang selalu terlambat dengan waktu yang luar biasa lama dan kenyamanan yang kurang, serta penuh dengan kejadian yang harusnya bisa diantisipasi maskapai. baru-baru ini, Lion Air sempat menjadi headline di berita nasional akibat berawalanya beberapa armadanya yang sempat rusak, menabrak burung dan mogok kerja yang mengharuskan Lion Air melakukan refund terhadap semua penumpangnya yang malah ditangani oleh Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II. Akibat ini semua, maskapai ini tercatat sebagai maskapai dengan kinerja yang buruk dan dikhawatirkan dapat mempengaruhi keselamatan terbangnya. Akhirnya pada bulan Desember 2014, maskapai ini masuk ke dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa. Namun larangan terbang Uni Eropa akhirnya dicabut pada bulan Juni 2016 (https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air diakses pada tanggal 27 Mei 2018)

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat dan keberhasilan model bisnis tarif murah. Didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000. Maskapai Lion Air beroperasi pertama kalinya dengan menggunakan Boeing 737-200 yang disewa untuk membuka rute ke Pontianak. Maskapai penerbangan ini dikomando oleh Rusdi Kirana dan keluarganya. Dalam perkembangannya, Maskapai penerbangan ini berencana untuk bergabung dengan IATA, tetapi sebelum masuk ke dalam IATA, organisasi ini mengharuskan maskapai ini untuk lulus ujian IATA, IOSA. Namun, gagal karena masalah keamanan. Tetapi, Lion Air tak patah arang meski sempat gagal. Lion bersama Boeing mendesain framework untuk workshop dalam pengaplikasian prosedur Kinerja Navigasi Berpemandu (KNB) di Indonesia (https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air diakses pada tanggal 27 Mei 2018).

Pada bulan November 2009, Maskapai mendatangkan armada terbesarnya Boeing 747-400 yang merupakan purna pakai dari maskapai Oasis Hong Kong Airlines yang bangkrut pada tahun 2008, pada tahun berikutnya Lion Air menambah jumlah penerbangan ke Jeddah sebanyak lima kali seminggu yang dilayani oleh 2 armada Boeing 747-400 dengan total kursi sebanyak 992 kursi dalam sekali terbang. Pada tanggal 19 Juli 2011, Lion Air melakukan pemberhentian sementara untuk ke 13 armada Boeing 737-900ER akibat gagalnya maskapai memenuhi OTP (on time performance) yang ditetapkan oleh Dirjen Perhubungan Udara sampai Lion Air dapat memenuhi sekurang-kurangnya 80 persen dari OTP. Dalam catatan resmi Kementerian Perhubungan, OTP Lion Air

hanya 66.45 persen dan merupakan yang terburuk dari 6 maskapai penerbangan utama dari bulan Januari hingga April tahun 2011 di 24 bandar udara di seluruh Indonesia. Pada tanggal 18 November 2011, maskapai penerbangan bersama dengan Boeing mengumumkan pemesanan 201 pesawat Boeing 737 MAX dan 29 pesawat Boeing 737-900ER dan ini tercatat sebagai pemesanan tunggal terbanyak oleh satu maskapai penerbangan komersial sebanyak 230 dengan nilai \$21.7 miliar. Pada bulan Januari 2012, Lion Air dikenakan sanksi oleh Kementerian Perhubungan setelah ditemukan beberapa pilot dan awak pesawat memiliki dan menggunakan bahan Narkotika. Sebelumnya, hal ini dipicu ketika ditemukannya awak maskapai (pilot dan kru darat) tertangkap basah menggunakan Sabu-sabu dan metafetamin secara terpisah (https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air diakses pada tanggal 27 Mei 2018)

Lion Air mendirikan maskapai penerbangan layanan penuh dengan nama Batik Air, yang akan mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan menggunakan 737-900ER. Lion Air juga menandatangani komitmen dengan Boeing untuk memesan lima buah pesawat 787 Dreamliner untuk maskapai penerbangan ini, dan ini membuat Lion Air menjadi maskapai penerbangan Indonesia pertama yang memesan tipe ini sejak Garuda Indonesia membatalkan pemesannya untuk 10 Dreamliner pada tahun 2010, dan diperkirakan akan dikirim pada tahun 2015. Maskapai ini juga telah mempertimbangkan memesan pesawat berbadan lebar Airbus A330, tetapi memilih untuk membeli 787. Pada 11 September 2012, Lion Air dan National Aerospace & Defence Industries Sdn Bhd (Nadi) menandatangani perjanjian Joint Venture untuk mendirikan maskapai

penerbangan baru di Malaysia, dengan nama Malindo Airways pada Mei 2013. Kedua mitra juga sepakat untuk membentuk JV lain untuk memberikan layanan perawatan pesawat untuk semua pesawat di Grup Lion Air, termasuk maskapai penerbangan patungan di antara mereka. Pada 18 Maret 2013, Lion Air menandatangani kontrak pembelian 234 pesawat Airbus senilai US\$ 24 miliar atau sekitar Rp 233 triliun di Prancis dan disaksikan langsung oleh Presiden Prancis Francois Hollande. Pesawat yang dipesan adalah jenis A320 dan A321. Pada tanggal 31 Juli 2015, Lion Air secara resmi hengkang dari INACA karena adanya ketidakcocokan dengan anggota yang lain. Pada tahun 2016, Lion Air masuk dalam daftar maskapai penerbangan bertarif rendah dengan layanan terbaik sedunia versi SkyTrax serta meraih dua penghargaan, yaitu Kabin Terbaik Kelas Murah dan Kursi Premium Terbaik Kelas Murah (https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air diakses pada tanggal 27 Mei 2018)

Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala (<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about> diakses pada tanggal 27 Mei 2018).

Lion Air merupakan salah satu bagian dari Lion Air Group yang juga menaungi maskapai lainnya seperti Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malindo Air yang berbasis di Malaysia, dan Thai Lion Air yang berbasis di Thailand. Ekspansi bisnis yang agresif dan inovatif membuat Lion Air Group kini telah memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap guna menunjang bisnis penerbangannya seperti adanya pusat pelatihan, pendidikan, perkantoran, dan tempat tinggal bagi ground crew maupun flight crew, serta pusat perawatan dan pemeliharaan armada pesawat yaitu Batam Aero Technic. Untuk terus memperluas jaringan usahanya, Lion Air Group pun membuka bisnis dalam pengiriman paket maupun dokumen yaitu Lion Parcel dan perhotelan yaitu Lion Hotel & Plaza yang berlokasi di Manado (<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about> diakses pada tanggal 27 Mei 2018)

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan atas Tiket Pesawat Lion Air dalam Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang. Tanggung jawab yang di maksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang di derita penumpang dan apabila wanperstasi, perusahaan penerbangan dapat di gugat di pengadilan. Bentuk tanggung gugat perusahaan penerbangan kepada penumpang termasuk ke dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang di dasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Doktrin *onrechtmatige daad* sebagai landasan terbentuknya prinsip tanggung gugat mutlak yang tercantum pada pasal 1365 KUHPerdata yang menitikberatkan pada unsur kesalahan (*fault*). Jadi bisadikatakan harus ada ketertiban peraturan perundangundangan yang dilanggar. Kenyataannya, tidak semua unsur kesalahan (*fault*) dapat dibuktikan bahkan sampai tidak dapat dibuktikan sehingga dikembangkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) untuk mengatasi keterbatasan *fault based on liability* tersebut.

Menurut Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Jika dalam suatu penerbangan terjadi suatu hal yang bersifat merugikan penumpang atau konsumen terkait dengan ditundanya jadwal suatu penerbangan yang sebelumnya telah ditentukan, maka konsumen atau penumpang harus mendapatkan beberapa hal seperti

1. Keterlambatan lebih dari 4 jam, yaitu Rp. 300.000,- perkonsumen;

2. Akan ditanggungkan kompensasi sebesar 50 % mulai dari keterlambatan lebih dari 4 jam tersebut, manakala penyedia transportasi udara lain menganjurkan destinasi lain yang tidak begitu jauh dengan destinasi penerbangan akhir konsumen (*re-routing*), dan kami harus menyediakan tiket penerbangan sambungan ataupun memberikan transportasi berbeda agar konsumen dapat sampai ke destinasi tujuan konsumen seandainya tidak ada transportasi selain transportasi udara;
3. Terkait dipindahkannya untuk penerbangan selanjutnya ataupun penerbangan kepunyaan Badan Usaha Niaga yang memiliki berjadual lain, konsumen digratiskan dari ongkos ekstra, termasuk pengintensifan taraf servis (*up grading class*) ataupun seumpamanya terjadi degradasi kelas ataupun subkelas fasilitas, oleh karna itu kepada konsumen harus di berikan selisih uang yang berlebih tadi yang mengaju pada harga tiket yang sudah di beli pada penerbangan (Hasil wawancara dengan Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, padahal tanggal 22 Juni 2018).

Mengenai keterlambatan penerbangan dan pemberian ganti rugi jika pengangkut bisa menjelaskan bahwa keterlambatan tersebut bukan karena kesalahan pengangkut maka pengangkut di bebaskan dengan adanya ganti rugi. Dan bila pengangkut tidak bisa menjelaskan tentang faktor keterlambatan itu dikarenakan alasan lain maka pengangkut wajib mengganti kerugian.

Di dalam keterlambatan di kelompokkan di dalam beberapa kategori Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan dikelompokkan dalam kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit sampai dengan 60 menit.
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit sampai dengan 120 menit.
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit sampai dengan 180 menit.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit sampai dengan 240 menit.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit. dan.
- f. Kategori 6 pembatalan penerbangan.

Menurut Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru mengatakan untuk kategori keterlambatan dapat dilihat dari berapa lamakah maskapai mengalami keterlambatan atau pembatalan dan agar memaklumi kurang lebih berapa menit waktu keterlambatan tersebut, taksirannya bersumber pada waktu kepergian ataupun ketibaan yang dijadwalkan. adapun perihal ganti rugi berupa kompensasi yang di berikan oleh maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru akibat keterlambatan penerbangan tersebut, pihak maskapai Lion Air sendiri mengaju kepada Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yaitu: Keterlambatan terdiri dari beberapa kategori yaitu kategori 1,2,3,4,5, dan 6 kategori pertama kami memberikan air mineral. Kategori kedua kami memberikan air mineral dan kue-kue ringan. kategori 3 kami memberikan air mineral dan nasi kotak. Kategori empat, kami memberikan air mineral, kue atau pun gorengan serta nasi kotak. Kategori kelima kami memberikan kompensasi sebanyak tiga ratus ribu rupiah kepada konsumen. Kategori enam, kami akan mengalihkan konsumen ke penerbangan selanjutnya atau memulangkan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan perlu diketahui bahwa Keterlambatan pada kategori dua sampai dengan lima, konsumen dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*). (Hasil wawancara dengan Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, padahal tanggal 22 Juni 2018).

TABEL III.1

Apakah pada saat terjadinya Penundaan/Keterlambatan keberangkatan, pihak maskapai Lion Air memberikan kompensasi, seperti: makanan, minuman, ganti rugi (uang), mengembalikan seluruh biaya tiket, dan/atau dialihkan ke penerbangan berikutnya (jika dalam jangka waktu panjang)?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ya	44	73 %
2	Tidak	16	27%
Jumlah		60	100%

Dilihat dari data tersebut bahwa 44 konsumen sudah mendapatkan kompensasi dari pihak maskapai Lion Air, sedangkan 16 konsumen lainnya tidak mendapatkan kompensasi. Maskapai penerbangan Lion Air Sebagai penyedia jasa angkutan pihak penerbangan yang telah melanggar perjanjian angkutan udara dengan penumpang, yaitu dengan terjadinya keterlambatan penerbangan, atau terjadi pembatalan penerbangan, seperti yang dijelaskan pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, bahwa tentang keterlambatan angkutan udara terdiri atas:

- 1) Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).
- 2) Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*).
- 3) Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Menurut Iskandar, selaku staf legal di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, menjelaskan bahwa untuk secara keseluruhan pemberian ganti rugi tersebut telah sesuai dengan apa yang di atur didalam undang-undang, akan tetapi memang dalam pemberian kompensasi tersebut belum maksimal, bahwa dalam hal pemberian kompensasi bagi para penumpang atau konsumen yang mengalami keterlambatan pesawat dengan durasi waktu 30 sampai 180 menit belum sepenuhnya maksimal. hal tersebut (pemberian ganti rugi bagi para penumpang/konsumen yang mengalami keterlambatan pesawat) sepenuhnya berada dibawah kewenangan tiap *counter* atau *costumer services* Lion Air yang ada di setiap bandara. Sehingga untuk melakukan pengawasan dalam hal pemenuhan hak-hak konsumen secara terpusat pun juga tidak mudah. (Hasil wawancara dengan Iskandar, selaku staf legal di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, pada tanggal 22 Juni 2018).

Perusahaan pengangkutan udara dengan konsumen mempunyai hubungan perihat pengangkutan penerbangan. Namun hubungan antara keduanya tidak selalu berlangsung dengan baik dan selalu menguntungkan. Adanya keterlambatan penerbangan bagi penumpang tentunya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen, terutama perasaan jenuh menunggu, tertundanya aktifitas-aktifitas penumpang yang semestinya dapat dilakukan bahkan akan kehilangan kesempatan-kesempatan. Kurangnya pelayanan yang baik terhadap konsumen memposisikan konsumen berada di posisi yang kurang diuntungkan. artinya terjadinya suatu keterlambatan penerbangan akan menimbulkan kerugian bagi penumpang, itu artinya penumpang dapat menggugat perusahaan penerbangan, terutama jika mengacu pada Ketentuan Pasal 146-147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 146.

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Dan Pasal 147 :

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- 2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
 - a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
 - b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Menurut pasal di atas menjelaskan tentang tanggung jawab pengangkut dan pemberian kompensasi kepada penumpang yang sesuai. Dengan mengalihkan ke dalam penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan memberi konsumsi serta akomodasi biaya untuk ke tempat tujuan. Serta tanggung gugat mengenai permasalahan pembatalan penerbangan di atur di dalam pasal 12 Peraturan Menteri Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan bahwa:

1. Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
2. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.

3. Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kelender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan,"berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.
4. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*).

TABEL III.2

Apakah Dengan rute perjalanan tujuan yang di tawarkan maskapai Lion Air, memudahkan anda ?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ya	48	80%
2	Tidak	12	20%
Jumlah		60	100%

Menurut Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menyatakan bahwa, hingga saat ini pihak maskapai penerbangan Lion Air terus berusaha untuk membenahi sistem dan pola pelayanan yang ada di Perusahaan agar kedepannya tidak lagi banyak merugikan para penumpang. Pihak Lion Air juga akan berusaha meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan pemenuhan apa yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab kami, karena seyogyanya kepuasan konsumen akan berdampak kepada minat konsumen untuk datang kembali. Oleh karena itu kepuasan konsumen ini akan memunculkan loyalitas bagi konsumen (Hasil wawancara dengan Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, padahal tanggal 22 Juni 2018).

Perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang. Tanggung jawab yang di maksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang di derita penumpang dan apabila wanperstasi, perusahaan penerbangan dapat di gugat di pengadilan. Bentuk tanggung gugat perusahaan penerbangan kepada penumpang termasuk ke dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

yang di dasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Doktrin *onrechtmatige daad* sebagai landasan terbentuknya prinsip tanggung gugat mutlak yang tercantum pada pasal 1365 KUHPerdara yang menitikberatkan pada unsur kesalahan (*fault*). Jadi bisadikatakan harus ada ketertiban peraturan perundangundangan yang dilanggar. Kenyataannya, tidak semua unsur kesalahan (*fault*) dapat dibuktikan bahkan sampai tidak dapat dibuktikan sehingga dikembangkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) untuk mengatasi keterbatasan *fault based on liability* tersebut.

Pemberian kompensasi atau ganti rugi selain menjadi sebuah kewajiban bagi pelaku usaha juga merupakan tanggung jawab pelaku usaha ketika pelaku usaha menimbulkan sebuah kerugian bagi konsumennya. Hal tersebut diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jelas dikatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri 77 Tahun 2011, perlindungan hukum dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini sebagai bukti adanya perjanjian antara pengangkut dan penumpang sehingga jika terjadi pelanggaran, dalam hal ini keterlambatan

penerbangan, maka pengangkut wajib untuk mengganti rugi. Namun untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri 77 Tahun 2011, penumpang berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi. Karena masih belum terlihat jelas tentang sanksi apa yang akan diberikan apabila maskapai penerbangan mengalami keterlambatan.

Dalam hal ini Maskapai Lion Air sebagai pihak perusahaan penerbangan dibebaskan dari tanggung jawab jika memenuhi syarat-syarat limitatif sebagaimana dimaksud di dalam pasal 13 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan bahwa:

- 1) Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
- 2) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- 3) Teknis Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
 - b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran.

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

Para pengguna jasa angkutan udara juga dapat di kategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga oleh karenanya Hak-hak konsumen tersebut di lindungi di dalam pasal 19 ayat (1) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Mengenai ganti rugi sebagai tanggung gugat pelaku usaha pasal 19 ayat (2) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang di terima konsumen yaitu ”Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut Iskandar, selaku staf legal di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menyatakan bahwa mengenai tanggung jawab Maskapai Lion Air tentang biaya pengembalian tiket (*refund ticket*). Lion Air mengembalikan biaya yang sudah di keluarkan konsumen sesuai dengan bagaimana cara konsumen memberikan pembayaran kepada pihak pengangkut. Sebagaimana di jelaskan pada Pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-undang No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pasal 10 ayat (1) (Hasil wawancara dengan Iskandar selaku staf legal di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, pada tanggal 22 Juni 2018).

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengambalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf (f) dan (g), apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara. Dan Pasal 10 ayat (2): Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengambalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf (f) dan (g), apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kalender.

Pemberian ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan harus di berikan perusahaan penerbangan kepada konsumen. ganti kerugian tersebut harus diberikan secara sesuai seperti yang sudah di jelaskan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah juga harus ikut serta menegakkan hukum dan memberikan sanksi yang tegas kepada para perusahaan penerbangan yang tidak memenuhi ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan.

B. Akibat Hukum Dalam Hal Terjadinya Pembatalan (*Cancel*) dan/ atau Keterlambatan (*Delay*) Pada Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Adanya keterlambatan penerbangan bagi penumpang tentunya akan menimbulkan kerugian terutama sekali perasaan jenuh menunggu, tertundanya aktifitas-aktifitas yang semestinya dapat dilakukan bahkan akan kehilangan kesempatan-kesempatan, artinya terjadinya suatu keterlambatan penerbangan akan

menimbulkan kerugian bagi penumpang, itu artinya penumpang dapat menggugat perusahaan penerbangan, terutama jika mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992, yang menyatakan salah satu tanggung jawab pengangkut adalah tanggung jawab terhadap keterlambatan, sebagaimana diatur dalam Pasal 43 yang menyatakan:

- 1) Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas :
 - a) kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
 - b) musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
 - c) keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.
- 2) Batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya dalam Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara Pada Pasal 40 dinyatakan Perusahaan angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap calon pengguna jasa angkutan udara. Pada Pasal 41 dinyatakan (1) Perusahaan udara niaga wajib mengutamakan pengangkutan calon penumpang atau barang yang pemiliknya telah melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian pengangkutan yang disepakati. (2) Dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan karena kesalahan pengangkut, perusahaan angkutan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti

rugi atas kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang.

Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, Sri Widiyanto mengatakan, jika terjadi delay penumpang bisa menanyakan kepada petugas maskapai terlebih dahulu. karna, dalam Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan tersebut maskapai wajib untuk menginformasikan alasan terjadi delay kepada maskapai. Selain itu, maskapai juga diwajibkan untuk memberitahukan kapan selanjutnya penerbangan akan dilangsungkan dan setelah kejadian delay, penumpang diharapkan untuk melaporkan ke Kementerian Perhubungan (Kemenhub) melalui sosial media atau pusat informasi 151 agar dapat kami evaluasi terjadi nya keterlambatan tersebut. (Hasil wawancara dengan Sri Widiyanto selaku Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, pada tanggal 28 Juni 2018).

Berdasarkan ketentuan di atas maka dapat dikemukakan bahwa secara normatif telah ada peraturan yang mengatur tentang tanggung jawab perusahaan penerbangan apabila terjadi keterlambatan dari jadwal yang semestinya, akan tetapi peraturan tersebut tidak secara jelas menentukan besarnya ganti rugi yang dapat dituntut oleh penumpang yang mengalami keterlambatan.

Menurut Iskandar selaku Staf Legal Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, penumpang harus membuktikan terjadi kesalahan perusahaan atas keterlambatan, sebagaimana isi poin (c) pasal 43 (1) undang-undang penerbangan. Di Pasal itu berlaku asas tak bersalah terhadap maskapai dalam hal kematian dan kehilangan serta kerusakan barang. Sedangkan untuk keterlambatan berlaku bahwa penumpang harus membuktikan keterlambatan karena kesalahan maskapai penerbangan (Hasil wawancara dengan Iskandar selaku Staf Legal Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, padahal tanggal 22 Juni 2018).

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara terhadap keterlambatan tidak ditentukan secara limitatif besarnya nilai ganti rugi. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 hanya menyatakan bahwa perusahaan pengangkutan udara wajib untuk memberikan pelayanan kepada penumpang selama terjadinya

penundaan penerbangan sebagaimana dinyatakan dalam pasal Pasal 40, Perusahaan angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap calon pengguna jasa angkutan udara. Selanjutnya dalam Pasal 41 dinyatakan: (1) Perusahaan udara niaga wajib mengutamakan pengangkutan calon penumpang atau barang yang pemiliknya telah melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian pengangkutan yang disepakati. (2) Dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan karena kesalahan pengangkut, perusahaan angkutan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi atas kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang.

Dalam penjelasannya dinyatakan yang dimaksud dengan memberikan pelayanan yang layak dalam ketentuan ini adalah memberikan pelayanan dalam batas kelayakan sesuai kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan antara lain berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak selama menunggu keberangkatan atau mengupayakan mengalihkan angkutan ke perusahaan angkutan udara niaga lainnya sesuai perjanjian pengangkutan yang disepakati. Berdasarkan ketentuan di atas dapat dikemukakan bahwa perusahaan pengangkutan udara yang melakukan penundaan penerbangan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada penumpang selama menunggu, yaitu berupa menyediakan tempat, konsumsi atau mengupayakan pengalihan penerbangan dengan pesawat lain.

Menurut Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, Sri Widiyanto mengatakan factor keterlambat pesawat banyak dipengaruhi oleh beberapa factor misalnya, Bandar udara untuk keberangkatan

dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, Lingkungan menuju badar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran, Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau lokasi waktu keberangkatan di bandar udara; atau Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*), Namun bisa juga terjadi karna faktor cuaca misal nya Hujan lebat, Petir, Badai, Kabut, Asap, Jarak pandang di bawah standar minimal; atau Kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. (Hasil wawancara dengan Sri Widiyanto selaku Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, pada tanggal 28 Juni 2018).

Penumpang yang merasa telah dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup tanggung gugat maskapai penerbangan yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkuta Udara. Penumpang juga mempunyai hak sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maskapai penerbangan sebagai pihak yang bertanggung gugat atas kejadian yang menjadi ruang lingkup tanggung gugatnya juga harus mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia. Namun, ada kalanya jika maskapai penerbangan tidak memberikan ganti rugi.

Pemberian ganti rugi materiil sesuai berdasarkan Pasal 1248 KUPerdata yaitu, bahkan jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan karena tipu daya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga sekadar mengenai kerugian yang dideritanya oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung baginya dari tak dipenuhinya perikatan.

Menurut Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menyatakan Jumlah ganti rugi atas keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam terhitung sejak waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi keberangkatan atau kedatangan sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per konsumen atau diberikan ganti rugi sebesar Rp.150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) bilamana perusahaan penerbangan menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir konsumen dan perusahaan penerbangan menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan pengangkutan lain sampai ke tempat tujuan bilamana tidak ada moda pengangkutan selain angkutan udara. Terkait dalam hal penerbangan dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik perusahaan penerbangan lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap konsumen wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli oleh penumpang (Hasil wawancara dengan Wiliam selaku Station Manager Maskapai Lion Air di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, pada tanggal 22 Juni 2018).

Secara nyata adanya kasus-kasus kerugian yang dialami oleh penumpang, dapat dinyatakan bahwa pengangkut atau perusahaan penerbangan telah melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen merupakan sebuah upaya hukum untuk sebuah pencapaian hak konsumen yang tidak dilaksanakan oleh perusahaan pengangkut udara. adanya keterlambatan penerbangan berarti perusahaan telah melakukan sebuah kelalaian kewajibannya yaitu tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Di karenakan waktu yang terbuang percuma akibat keterlambatan penerbangan dan tidak ada kepastian informasi yang jelas penyebab keterlambatan penerbangan dan kapan penumpang akan berangkat menuju ke tempat yang mereka perjanjikan sebelumnya, membuat penumpang tidak nyaman.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha seharusnya memberikan pelayanan terbaik memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di dalam UUPK juga diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, yaitu pada Pasal 19, yang menyatakan:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut pasal di atas pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti rugi yang harus di berikan terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang di perdagangkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi diberikan setelah pembuktian adanya kesalahan. Jika dalam waktu yang di tentukan pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa dirinya benar maka pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang di alami oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara. dan apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya maka upaya hukum dapat dilakukan, dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan terhadap kesalahan Maskapai Penerbangan tersebut.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 BW, yang berbunyi: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Menurut Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, Sri Widiyanto menyatakan Upaya hukum yang di lakukan jika konsumen di rugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti atau klaim kepada perusahaan penerbangan, penyelesaian gugatan atau sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar

pengadilan. Kedua model penyelesaian sengketa tersebut diakui di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen bebas untuk memilih model penyelesaian sengketanya (Hasil wawancara dengan Sri Widiyanto selaku Kepala Keselamatan Penerbangan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) kantor UPBU Japura Rengat, pada tanggal 28 Juni 2018).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dapat digugat ketika tidak mengganti kerugian. Dan memberikan alternatif penyelesaian diluar sistem peradilan dan melalui proses peradilan.

1) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Apabila konsumen atau penumpang transportasi udara yang ingin melakukan gugatan terhadap perusahaan penerbangan melalaui jalur pengadilan maka konsumen yang bersangkutan harus memenuhi ketentuan dan prosedur berperkara di pengadilan. Adapun langkah-langkah yang harus disiapkan antara lain:

- 1) Menyusun gugatan
- 2) Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan pengangkutan udara, misalnya tiket pesawat membuat rincian kerugian yang dialami
- 3) Menyusun kronologis atau proses dari mulai pembelian tiket, check in, boarding pass, menunggu di Bandar Udara pemberangkatan hingga tiba di Bandar udara tujuan.

Mengenai pengajuan prosedur perkara perdata yang harus di dahulukan adalah mengenai pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di

Pengadilan Negeri. Surat gugatan harus di siapkan terlebih dahulu. Menurut Pasal 5 menyatakan bahwa:

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 di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan instrumen hukum acara perdata, konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma UUPK. Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersengkutan.
- 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 perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sehubungan dengan gugatan di Pengadilan, Konsmen di berikan hak mengajukan gugatan yang di atur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaituberbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkandengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untukkepentingan perlindungan 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.

Konsumen di tuntut dapat menangani sengketanya sendiri di pengadilan tanpa harus ada bantuan hukum. perihal mengajukan gugatan, syarat syarat gugatan harus terpenuhi. Ketentuan hukum acara perdata (HIR/HBg) syarat-syarat gugatan tidak ditentukan secara limitatif. Namun, dalam prakteknya berkembang setidaknya surat gugatan memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut: (Celina Tri Siwi Kristiyanti 2011:179).

a) Syarat Formal, meliputi :

- 1) Tempat dan tanggal pembuatan syarat gugatan.
- 2) Pembubuhan materai.
- 3) Tanda tangan penggugat sendiri atau kuasa hukumnya.

b) Syarat Materil, meliputi:

- 1) Identitas Penggugat dan tergugat.
- 2) Posita (alasan-alasan yang menunjukkan perikatan yang berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum).
- 3) Petitum (hal-hal yang dimohonkan penggugat untuk diputuskan oleh hakim).

2) Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengertian BPSK diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan menyebutkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya dalam keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Badan ini sangat

penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK.

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan.
- b. konsultasi perlindungan konsumen.
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini.
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

Menurut penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha.

Adapun yang menjadi pembahasan di sini adalah tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara-cara yaitu:

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak (Yusuf Shofie, Citra Aditya Bakti, 2003:23).

Peran mediator sangat terbatas, yaitu hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya

tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah: karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Raja Grafindo Persada 2004:257).

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.

- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif.
- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, di samping jujur dan adil.
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut

tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau menempuh alternatif perdamaian.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat pula meliputi:

1. Pengajuan gugatan perlindungan konsumen secara perdata.
2. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Hukum Peradilan tata usaha negara, dan melalui mekanisme Hukum Hak menguji materiel.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam hal ini pihak Maskapai Lion Air Pekanbaru sudah memberikan kompensasi bagi konsumen yang mengalami keterlambatan atau pembatalan penerbangan, meskipun masih masih terkendala secara Teknis. Perlindungan hukum terhadap penumpang Maskapai Lion Air Pekanbaru sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan menurut Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011 dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini sebagai bukti adanya perjanjian antara pengangkut dan penumpang sehingga jika terjadi pelanggaran dalam hal ini keterlambatan penerbangan maka pengangkut wajib untuk mengganti rugi.. Namun untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011, penumpang berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi. Pemberian kompensasi atau ganti rugi selain menjadi sebuah kewajiban bagi pelaku usaha juga merupakan tanggung jawab pelaku usaha ketika pelaku usaha menimbulkan sebuah kerugian bagi konsumennya. Hal tersebut diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. bahwa pelaku usaha bertanggung jawab

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Penumpang Maskapai Lion Air Pekanbaru yang merasa telah dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara (Maskapai Lion Air Pekanbaru) mempunyai kewenangan untuk melakukan tuntutan terhadap maskapai penerbangan yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Penerbangan Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan juga Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tahun 1999. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dapat digugat ketika tidak memberikan kompensasi serta memberikan solusi alternatif mengenai penyelesaian diluar sistem peradilan dan melalui proses peradilan. Maskapai Lion Air penerbangan selaku pihak yang bertanggung gugat atas peristiwa yang menjadi ruang lingkup tanggung gugatnya juga harus menaati aturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

B. SARAN

Saran atau rekomendasi yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Terhadap Maskapai Lion Air Pekanbaru untuk lebih memperhatikan dan mengutamakan konsumen selaku pengguna jasa penerbangan dan merupakan suatu komitmen dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sebagai penyelenggara apabila terjadi hal-hal yang menjadi tanggung jawabnya seperti mengalami keterlambatan atau pembatalan

keberangkatan seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011.

2. Maskapai Lion Air Pekanbaru seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen agar mengurangi kerugian yang akan diterima oleh Maskapai tersebut dan memberikan kepuasan secara penuh terhadap konsumen Maskapai Lion Air Pekanbaru dan mengoptimalkan pelayanan agar tidak terjadi konflik antara kedua pihak yang disebabkan oleh keterlambatan ataupun pembatalan jadwal penerbangan.
3. Penumpang selaku konsumen seharusnya memahami peraturan yang berlaku menurut hukum penerbangan komersial, pemahaman yang benar atas pengaturan penerbangan komersial akan mempermudah penumpang dalam menuntut kerugian serta sikap tegas dari pemerintah kepada perusahaan penerbangan yang memberikan pelayanan penerbangan komersial dan perusahaan penerbangan yang tidak memberikan ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan. Peran pemerintah yang tegas akan berdampak baik untuk terciptanya penerbangan komersial dengan baik sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

1) Buku-Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.S
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008
- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2009,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Cicut Sutiarto, *Pelaksanaan Putusan Arbitrase Dalam Sengketa Bisnis*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2011
- SDominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010
- E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Edi Wardiyo, *Airline Passanger Aviation*, Eviexena Mediatama, Bekasi, 2006
- Faisal, *Menerobos Positivisme Hukum*, Gramata Publishing, Bekasi, 2012
- H.M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 109.
- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi media, Jakarta, 2008
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005

- Hasnil Basri, *Hukum Pengangkutan*, koleksi kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU, Medan, 2002
- K. Martono dan Amad Sudiro., *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI Nomor 1 Tahun 2009*, Rajawali Press, Jakarta, 2011
- K. Martono, *Hukum Udara, Angkutan Udara, dan Hukum Angkasa*, Alumni, Bandung, 1987
- _____. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Kantaatmadja., *Hukum Angkasa dan Hukum Tata Ruang*, Mandar Maju, Bandung, 2004
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004
- Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 1994
- Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 1993
- Maria Alfons, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis atas Produk-produk Masyarakat Lokal dalam Prespektif Hak Kekayaan Intelektual*, Malang: Universitas Brawijaya, 2010
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya: 1987
- R. Felix Hadi Mulyatno, *Ground handling Tata Operasi Darat Gramedia Pustaka*, Jakarta, 1999.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Cet. 2, Rajawali, Jakarta, 1986
- R. Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2007
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya, Bandung, 1995
- Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999

- Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Gama Media, Yogyakarta, 1999
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karekteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1986
- Sekretariat Negara R.I., Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 1999
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta, 2009
- Sri Redjeki Hartono, *Pengangkutan Dan Hukum Pengangkutan Darat*, Seksi Hukum Dagang UNDIP, Semarang.
- Sri Wahyuni, *Pedoman Penulisan Tesis Program Magister Ilmu Hukum*, UIR Press, Pekanbaru, 2015,
- Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Jakarta, 1996
- Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia*, Alumni, Bandung, 2004
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas lampung, 2007
- Wiwoho Soedjono, *Perkembangan Hukum Transportasi Serta Pengaruh Dari Konvensi-Konvensi International*, Liberty, Yogyakarta, 1988
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

2) Kamus, Artikel, dan Jurnal

- Adi Sulistiyono, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25 No.1, 2006.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cetakan ketujuh edisi II, Balai Pustaka, Jakarta, 1996

Cst Kansil, Christine , S.T Kansil, Engeliën R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009.

3) Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN No 42

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Nomor 92 Tahun 2011 tentang perubahan Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor : 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab

Pengangkut Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung

Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan

Penerbangan

Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang penerbangan

4) Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air

<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>