

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN  
PENUMPANG PESAWAT UDARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas  
Islam Indonesia  
Yogyakarta**



**Oleh:**

**TRY DHARMA FITRIKA**

**No. Mahasiswa: 11410358**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2015**

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN  
PENUMPANG PESAWAT UDARA**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk  
Diajukan ke Depan Tim Penguji Dalam Ujian Tugas Akhir Skripsi/Pendadaran  
Pada Tanggal 13 September 2016

Yogyakarta, 19 September 2016

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. M. Syamsudin S.H., M.H.

NIP: 954100104

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN  
PENUMPANG PESAWAT UDARA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir/ Pendadaran

Pada Tanggal 13 September 2016 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta,.....

**Tim Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua : H. Sujitno S.H, M.Hum
2. Anggota : Dr. M. Syamsudin S.H., M.H.
3. Anggota : Nurjihad S.H., M.H.

.....  
.....  
.....  
.....

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
Fakultas Hukum

Dekan



Dr. Amur Rahim Faqih, S.H., M.Hum)  
NIP/NIK: 844100101

SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan telah melakukan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN  
PENUMPANG PESAWAT UDARA

Karya Ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

- 1) Bahwa Karya Ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyelenggaraannya tunduk pada kaidah, etika, dan norma-norma penulisan karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil) bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”
- 3) Bahwa meskipun secara prinsip hak milik karya ini adalah ada pada saya, namun demi kepentingan yang bersifat akademik saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal ini (terutama pada butir 1 dan 2) saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana jika saya terbukti secara sah dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan dan melakukan pemenuhan atas hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya didepan Majelis atau Tim Fakultas Hukum UII

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan siapapun

Yogyakarta, 19 September 2016



*[Handwritten Signature]*  
RMA FITRINAKA  
(11410358)



## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Try Dharma Fitrinaka
2. Tempat Lahir : Tanjungpinang
3. Tanggal Lahir : 31 Oktober1993
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jl. Brontokusuman MG III / 276 RT 18 Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jl. Penyengat 2 No 7 Tanjungpinang, Kepulauan Riau
8. Identitas Orang Tua
  - a. Nama Ayah : H. Amiruddin  
Pekerjaan Ayah : Pensiunan PNS
  - b. Nama Ibu : Hj. Mariani  
Pekerjaan Ibu : Pensiunan PNS
9. Alamat Orang Tua : Jl. Penyengat 2 No 7 Tanjungpinang, Kepulauan Riau
10. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD Negeri 019 Tanjungpinang
  - b. SMP : SMP Negeri 4 Tanjungpinang
  - c. SMA : SMA Negeri 1 Tanjungpinang
11. Organisasi : Komunitas Peradilan Semu
12. Prestasi : Juara I National Moot Court Competition Asian  
Law Student Association Piala Mahkamah Agung  
Universitas Jember 2014
13. Hobby : Membaca, Olahraga

Yogyakarta, 19 September 2016

Yang Bersangkutan,

(Try Dharma Fitrinaka)

NIM. 11410358

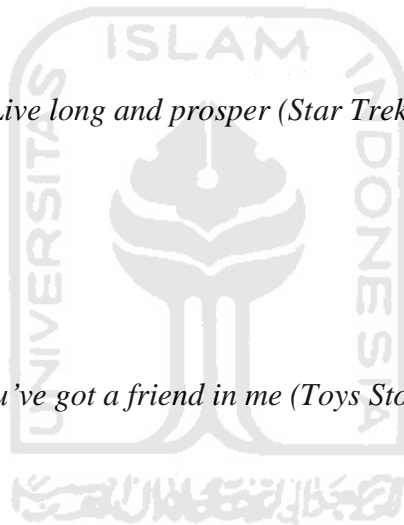
**MOTTO**

*“Sesungguhnya, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh”*

*(Qur'an Surat Al-Insyirah:6-7)*

*Live long and prosper (Star Trek)*

*You've got a friend in me (Toys Story)*



## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk*

*Ayahanda tercinta, Amiruddin.*

*Ibunda tercinta Mariani*

*Abangku tersayang Eko Trawan dan Gunawan Wibisono*

*Serta untuk keluarga dan sahabat-sahabatku*

*Tak lupa untuk seseorang yang selalu memberikan semangat*

*Almamaterku*

*Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca*



## **KATA PENGANTAR**

**Bismillahirrahmaanirrahim**

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir yang berjudul “Perlindungan Hukum Atas Hak Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat Udara” jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang berguna bagi penulis.

Penulis juga menyadari bahwa dalam melakukan penulisan tugas akhir ini penulis dibantu oleh banyak pihak. Berbagai arahan, masukan, nasihat, motivasi yang diberikan kepada penulis menjadikan hambatan dan rintangan yang dihadapi menjadi berkurang bahkan mampu untuk diatasi.

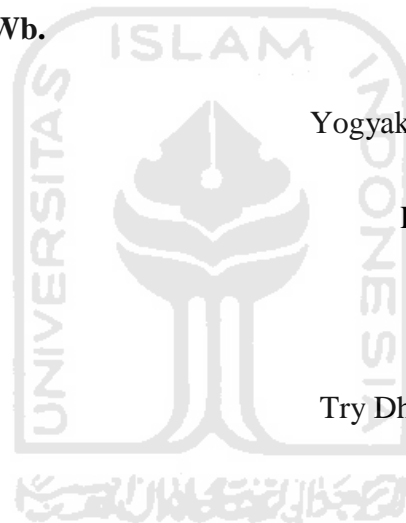
Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia (UII).
3. Bapak Aunur Rohim Faqih, SH, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (FH UII).
4. Bapak Dr. M. Syamsudin selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar dan tulus membantu mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang selama ini telah memberikan ilmu dan membimbing penulis selama menempuh studi.
6. Seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia tanpa terkecuali.
7. Kepada Ayahanda tercinta H. Amiruddin dan Ibunda Hj. Mariani yang telah memberikan doa, dukungan moril dan materiil dalam proses menuntut ilmu di bangku kuliah. Semoga Allah SWT memberikan kesempatan dan mengabulkan keinginan penulis untuk dapat membanggakan dan membahagiakan kalian semua.
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi kepada penulis.
9. Sahabat XOXO, Sari, Toni, Kamal, Ikhsan, Seli, Umi, Devi, Desi, Gobi terimakasih atas dukungan dan doa kalian dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada sahabatku Oby, Wiwin, Wiwit, Dika, Acun, Def teman teman SMA seperjuangan di Yogyakarta terima kasih atas dukungan kalian.

11. Grup Mumet, Indah, Farras, Chandra, Merry, April yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan bersama sama melakukan olahraga setiap hari.
12. Provita, Amiq, Arif, Bayu, Mbak Susi terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan.
13. Romdlon, Teguh, Tiarterima kasih telah membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
14. Teman-teman KKN Angkatan 48 Tyas, Hasfi, Rezka, Nisa, Cylvia, Alfian, Eko, Winda yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis.
15. Keluarga Besar KPS FH UII yang telah memberikan tambahan ilmu baik mengenai akademik maupun tentang pelajaran hidup yang berharga, serta telah menjadi keluarga yang penuh cinta sehingga penulis merasa nyaman dalam bergabung di komunitas tercinta ini.
16. Para Pembimbing, Pendamping, dan senior di KPS FH UII Bapak Teguh Sri Rahardjo, S.H., Pak Mahrus Ali, S.H., M.H, Mas Wahyu Priyanka NataPermana, S.H., M.H., Mas Rizky Ramadhan Baried, S.H., Mas Dodit, Koko, Bang Viddy, Mas Whindy, Mas Diego, danseluruh kakak-kakak yang mohon maaf tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
17. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung membantu selama proses penyusunan tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segenap bantuan yang diberikan kepada penulis.

Demikian ungkapan rasa syukur dan terimakasih penulis terhadap pihak-pihak yang telah memberikan dukungan moriil pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.Kritik dan saran selalu penulis tunggu demi menyempurnakan tugas akhir ini.Akhir kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sehingga dapat menambah khasanah pengetahuan yang berguna bagi kita semua.

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**



Yogyakarta, 13 Mei 2016

Hormat Saya,

Try Dharma Fitrinaka

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
CURICULUM VITAE .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK .....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kerangka Pikir Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	15

F. Pertanggungjawaban Sistematika.....	19
--	----

## **BAB II KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA**

A. Pengertian Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat Sebagai Konsumen	21
1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen .....	21
2. Pengertian Penumpang Sebagai Konsumen .....	24
B. Hak dan Kewajiban Penumpang Sebagai Konsumen .....	27
1. Hak-Hak Penumpang Pesawat Udara Sebagai Konsumen .....	27
2. Kewajiban Penumpang Pesawat Udara sebagai konsumen .....	32
3. Batasan Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat.....	34
C. Tanggungjawab Pengangkut Sebagai Pelaku Usaha .....	41
1. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut sebagai Pelaku Usaha	41
2. Hak dan Kewajiban Pengangkut sebagai Pelaku Usaha .....	47
3. Larangan-Larangan Bagi Pengangkut sebagai Pelaku Usaha.....	49
D. Dasar-Dasar Hubungan Penumpang dan Pengangkut .....	50
1. Hubungan yang Bersifat Peraturan Perundang-undangan .....	50
2. Pengangkutan .....	54
3. Hubungan yang Bersifat Non Keperdataan .....	57
E. Keterlambatan .....	58
1. Pengertian Keterlambatan .....	58

2. Kompensasi Keterlambatan .....	62
F. Kesadaran dan Kepatuhan Hukum .....	63
G. Perbuatan Melawan Hukum .....	66

### **BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA**

A. Gambaran Umum Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat Udara.....	72
B. Pemenuhan Hak Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat .....	76
C. Ketaatan Penyedia Jasa Angkutan Udara Atas Peraturan Terkait Keterlambatan Penerbangan .....	106
D. Analisis Dari Perspektif Hukum Islam .....	111
1. Pengertian Perjanjian dalam Hukum Islam .....	111
2. Syarat Sah Perjanjian dan Asas Perjanjian .....	113
3. Berakhirnya Perjanjian .....	117
4. Keadilan .....	119

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	124
B. Saran .....	126

### **LAMPIRAN**

## ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum atas hak informasi dan kenyamanan penumpang pesawat udara. Rumusan masalah yang diajukan yaitu: Bagaimana pemenuhan hak penumpang atas hak informasi dan hak kenyamanan oleh penyedia jasa angkutan udara? Bagaimana kepatuhan penyedia jasa angkutan udara terhadap Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang? Penelitian ini termasuk tipologi penelitian Perundang-undangan. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, angket dan studi pustaka. Kemudian data yang diperoleh dari wawancara, angket dan studi pustaka ditulis secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif. Hasil studi menunjukkan masih ada maskapai yang belum memenuhi hak penumpang atas hak informasi seperti penginformasian waktu keterlambatan penerbangan, alasan keterlambatan penerbangan, hak atas kompensasi keterlambatan dan informasi mengenai asuransi dan menggunakan keramahan, penyampaian informasi, serta tanggap dan terampilnya awak kabin sebagai parameter kenyamanan penumpang. Hasil studi menunjukkan sebagian besar responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai. Selain itu, studi ini menunjukkan masih adanya ketidakpatuhan maskapai terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang seperti pemberian kompensasi berupa minuman ringan, makanan ringan (*snack*) dan makanan berat (*heavy meal*). Ketidakpatuhan maskapai dalam memberikan kompensasi keterlambatan penerbangan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena mengabaikan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian ini merekomendasikan maskapai untuk segera membenahi diri untuk memenuhi hak penumpang agar terhindar dari sanksi yang diberikan oleh Pemerintah dan tidak ditinggalkan oleh pengguna saja angkutan udara.

Kata-kata kunci: Perlindungan Hukum, Hak Informasi, Kenyamanan.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri penerbangan di Indonesia dewasa ini semakin meningkat. Pasca reformasi banyak bermunculan penyedia jasa layanan angkutan udara niaga berjadwal seperti Lion Air, Batik Air, Citilink Air, Sriwijaya Air dan masih banyak lagi yang memberikan layanan pengangkutan udara baik orang dan atau barang. Pengangkutan dilakukan dengan atas dasar perjanjian pengangkutan antara penumpang dan penyedia jasa angkutan yang dibuktikan melalui kepemilikan tiket. Penumpang menurut Pasal 1 Angka 5 Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Pengangkutan udara diatur dalam sebuah bentuk peraturan perundang-undangan yang disebut UU Penerbangan. UU Penerbangan tidak berdiri sendiri dalam pelaksanaannya. Undang-Undang ini dilengkapi dengan peraturan-peraturan pendukung seperti peraturan menteri yang menjadi perpanjangan tangan aturan yang telah diatur dalam UU Penerbangan. Selain itu peratifikasian peraturan dan konvensi internasional yang mengatur tentang aturan penerbangan yang diadopsi oleh Indonesia seperti Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, Konvensi Chicago 1944, dan

Perjanjian Warsawa 1929 yang di refleksikan di dalam Undang-Undang Penerbangan sehingga tidak ada celah hukum yang dapat membuat peraturan ini tidak sempurna.

Munculnya Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pengganti Undang-Undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan menjadi panduan oleh maskapai penerbangan dalam memenuhi hak dan kewajiban penumpang dalam melakukan kegiatan pengangkutan. Tidak hanya berbicara hak dan kewajiban, dalam Undang-Undang Penerbangan juga membahas tentang aturan keamanan dan keselamatan penumpang beserta sanksi yang menyertainya apabila tidak dilakukan oleh penyedia jasa angkutan udara, begitu pula sanksi bagi penumpang angkutan udara yang melakukan tindakan yang berbahaya selama penerbangan.

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan, penyedia jasa angkutan udara memiliki standar pengaturan tentang pelayanan kepada penumpang. Pengangkutan menurut M.N Nasution adalah perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal menuju tempat tujuannya<sup>1</sup>. Pengangkutan udara diatur didalam Undang-Undang Penerbangan dan untuk pengaturan lebih lanjut diatur dalam peraturan perundang-undangan pendukungnya. Pada Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri No 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal memberikan pengertian standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban badan usaha angkutan niaga berjadwal kepada calon penumpang dan

---

<sup>1</sup>M.N Nasution, *Manajemen Transportasi*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2007, hlm 13.

penumpang kelas ekonomi dalam pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Menurut KBBI pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain sedangkan Endar Sugiarto berpendapat bahwa, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasnya hanya dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani<sup>2</sup>

Kenyamanan menjadi salah satu hal yang harus dipenuhi oleh maskapai. Kenyamanan didapatkan ketika seseorang diberikan pelayanan atau melayani. Selain kenyamanan penumpang angkutan udara memiliki hak untuk mendapatkan informasi. Dalam Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan hak apa saja yang dimiliki oleh konsumen seperti:

- 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 mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen secara patut;

---

<sup>2</sup>Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia, 2002, hlm 36.

- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dana tau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sering terjadi pelanggaran terhadap hakatas informasi khususnya mengenai waktu keberangkatan pesawat udara, seringkali terjadi di lapangan bahwa informasi mengenai *delay* atau keterlambatan penerbangan menjadi masalah, beberapa waktu lalu penumpang maskapai Lion Air melakukan penutupan jalan terminal 1b Bandar Udara Soekarno Hatta, Cengkareng, Jakarta di karenakan *delay* yang berkepanjangan dan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara yang tidak jelas<sup>3</sup>. Tidak jelasnya informasi yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara membuat kenyamanan penumpang terganggu dan berkurangnya hak penumpang yang harusnya dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara.

Selain itu pelayanan maskapai ketika menghadapi keterlambatan penerbangan kepada penumpang perlu diperhatikan karena pemenuhan hak penumpang sering diabaikan. Dalam pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia memberikan pengertian keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau

---

<sup>3</sup><http://www.jpnn.com/read/2015/02/20/288374/Ratusan-Penumpang-Lion-Air-Tutup-Jalan-Terminal-1B> 1 Januari 2016 pukul 15.20 WIB

kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan penerbangan yang telah ditentukan. Keterlambatan menurut Pasal 3 terbagi menjadi beberapa kategori yaitu:

1. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit
2. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit
3. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit
4. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit
5. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, dan;
6. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Selanjutnya pada Pasal 4 ditentukan keterlambatan penerbangan yang dimaksud dalam Pasal 2 dihitung berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Pelayanan yang dimaksud adalah pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Seperti yang diatur dalam Pasal 9 bahwa terdapat kompensasi yang harus diberikan penyedia jasa angkutan udara kepada penumpang yaitu:

1. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
2. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);

3. Keterlambatan katagori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
4. Keterlambatan katagori 4, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*) dan makanan berat (*heavy meal*);
5. Keterlambatan katagori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah);
6. Keterlambatan katagori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*) dan,
7. Keterlambatan pada katagori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya ticket (*refund ticket*).

Kompensasi yang dijabarkan diatas seringkali diabaikan oleh penyedia jasa angkutan udara kepada penumpang, selain juga pemberian informasi yang tidak jelas dan akurat kepada penumpang, pelayanan kepada atas penumpang berdasarkan hak kenyamanan juga tidak dipatuhi oleh penyedia jasa angkutan udara. Kenyamanan yang dimaksud adalah pelayanan yang seharusnya diberikan dan dilaksanakan oleh penyedia jasa angkutan udara kepada penumpang angkutan udaranya. Berdasarkan permasalahan ini penulis ingin mengangkat permasalahan perlindungan hukum atas hak informasi dan kenyamanan penumpang pesawat udara dengan judul “Perlindungan Hukum atas Hak Informasi dan Hak Kenyamanan Penumpang Pesawat Udara”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemenuhan hak penumpang atas hak informasi dan hak kenyamanan oleh penyedia jasa angkutan udara?
2. Bagaimana kepatuhan penyedia jasa angkutan udara terhadap Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa pemenuhan hak penumpang atas hak informasi dan hak kenyamanan oleh penyedia jasa angkutan udara.
2. Untuk menganalisa kepatuhan penyedia jasa angkutan udara terhadap Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang.

#### **D. Kerangka Pikir Penelitian**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sementara itu perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker<sup>4</sup>

Pengertian Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasa Dalam Rumah Tangga adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan. Perlindungan dalam ilmu hukum berdasarkan PP No 2 Tahun 2002 tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik, maupun mental, kepada korban dan saksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyidikan, penuntutan dan atas pemeriksaan di sidang pengadilan.

Pengertian hukum menurut Mochtar Kusumaatmadja tidak hanya memandang

---

<sup>4</sup>Dikutip dari <http://seputarpengertian.blogspot.com/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html> pada tanggal 9 Mei 2015 pukul 15.58 WIB



hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu. J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto mendefinisikan Hukum adalah<sup>5</sup> peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku dalam kehidupan manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib. Soeroso menyatakan bahwa hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya<sup>6</sup>. Didalam hukum mengatur tentang hubungan hukum, hubungan hukum sendiri mengatur tentang ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri<sup>7</sup>. Ikatan antara individu dan masyarakat menghasilkan hak dan kewajiban yang kemudian harus dipenuhi.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum

---

<sup>5</sup> Kansil, C.S.T dan Kansil, Christine S.T. *Hukum Administrasi Negara*, Pradnya Paramita, Jakarta 1997, hlm 11

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Penerbit Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta 2010. hlm,50.

adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut<sup>8</sup>. Pengertian perlindungan hukum berdasarkan kedua pendapat di atas menunjukkan bahwa perlindungan hukum dilakukan untuk melindungi hak-hak individu dengan cara preventif ataupun represif untuk menjamin terpenuhinya hak-hak tersebut. Selain itu perlindungan hukum diberikan agar adanya kepastian hukum terhadap peristiwa hukum yang terjadi atau akan terjadi kepastian hukum dibutuhkan agar pemangku hak dan kewajiban mempunyai batasan dalam bertindak.

Menurut Damardjati pengertian penumpang adalah<sup>9</sup> Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Dapat dilihat bahwa penumpang merupakan individu atau kelompok yang menggunakan pesawat untuk melakukan perjalanan dan memberikan imbalan berupa pembayaran kepada perusahaan angkutan udara niaga sesuai dengan kesepakatan perjanjian yang berbentuk tiket sebagai alat bukti perjanjian. Penumpang dapat dikategorikan sebagai konsumen. Pengertian konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemakai barang hasil produksi atau pemakai jasa. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni<sup>10</sup>:

---

<sup>8</sup>Philipus M, Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu. Surabaya, 1987, hlm 2

<sup>9</sup> Damardjati, *Istilah Istilah Dunia Pariwisata Jakarta*, Gramedia Pustaka Umum, 1995, hlm17

<sup>10</sup>Az, Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta, 2001. hlm. 13

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksi (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial)

Pada ketentuan umum Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen memiliki hak dan kewajiban terhadap jasa atau produk yang akan mereka gunakan. Didalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut:

Pasal 4:

Hak konsumen adalah:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
- b) barang dan/atau jasa 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

Pasal 5:

Kewajiban konsumen adalah:

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

Kepatuhan berasal dari kata patuh, Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan

berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan atau ketaatan hukum berasal dari kesadaran hukum. Dalam beberapa literatur kepatuhan atau ketaatan hukum dan kesadaran hukum menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Ali Achmad dalam bukunya membagi dua jenis kesadaran hukum yaitu<sup>11</sup>:

1. *legal consciousness as within the law*: Kesadaran hukum sebagai ketaatan hukum, berada dalam hukum, sesuai dengan aturan hukum yang disadari atau dipahami;
2. *legal consciousness as against the law*: Kesadaran hukum dalam wujud menentang hukum atau melanggar hukum

Ketaatan dalam hukum berbeda dengan kepatuhan atau ketaatan dalam ilmu sosial lainnya. Terdapat akibat hukum berupa sanksi yang menyertai apabila sebuah aturan tidak dilaksanakan, berbeda dengan kepatuhan sosial apabila tidak dilaksanakan akan mendapatkan sanksi sosial yang berlaku di masyarakat yang menjadi penghakim<sup>12</sup>. Maka dari itu tidak berlebihan dikatakan bahwa ketaatan dalam hukum bersifat memaksa. Ketaatan dapat dibedakan dalam 3 jenis, mengutip H.C Kelman (1996) dan L. Pospisil (1971) dalam buku Achmad Ali adalah:<sup>13</sup>

1. Ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang menaati suatu peraturan, hanya karena takut terkena sanksi. Kelemahan ketaatan jenis ini adalah membutuhkan pengawasan yang terus menerus.
2. Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang menaati suatu aturan, hanya karena takut hubungan baiknya dengan pihak lain menjadi rusak.

---

<sup>11</sup> Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-undang (Legisprudence)*, Kencana, 2009, hlm 352

<sup>12</sup> Dikutip dari <http://errymeta.blogspot.co.id/2011/05/membangun-kesadaran-hukum-dan-ketaatan.html> pada 29 Januari 2016 pukul 19.18 WIB

<sup>13</sup> *Op, Cit*, hlm 510

3. Ketaatan yang bersifat *internalization*, yaitu jika seseorang menaati suatu aturan, benar-benar karena merasa bahwa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai intrinsic yang dianutnya.

R. Bierstedt dalam buku Soerjono Soekanto membagi empat dasar kepatuhan seseorang yaitu<sup>14</sup>:

1. *Indoctrination*: sebab mengapa warga masyarakat memenuhi kaedah-kaedah hukum adalah karena dia diindoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik agar mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dengan unsur-unsur kebudayaan lainnya, maka kaedah-kaedah telah ada waktu seseorang dilahirkan dan semula manusia menerima secara tidak sadar. Melalui proses sosialisasi manusia dididik untuk mengenal, mengetahui, serta mematuhi kaedah-kaedah tersebut.
2. *Habituation*: Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. Memang pada mulanya sukar sekali mematuhi kaedah-kaedah tadi yang seolah-olah mengekang kebebasan. Akan tetapi apabila hal tersebut setiap hari ditemui, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhinya terutama apabila manusia sudah mulai mengulangi perbuatan-perbuatannya dengan bentuk dan cara yang sama.
3. *Utility*: Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur. Akan tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang, belum tentu pantas dan teratur bagi orang lain. Oleh karena itu diperlukan suatu patokan kepantasan dan keteraturan tersebut. Patokan-patokan tadi

---

<sup>14</sup>Sarjoeno Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, CV. Rajawali Citra, Jakarta, 1982, hlm 225

merupakan pedoman-pedoman tentang tingkah laku dan dinakmakan kaedah. Dengan demikian, maka salah satu factor yang menyebabkan orang taat pada kaedah adalah karena kegunaan pada kaedah tersebut. Manusia menyadari bahwa apabila dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.

4. *Group Identification*: Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah, adalah karena kepatuhan tersebut merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dikelompoknya bukan karena menganggap kelompoknya lebih dominan dari kelompok-kelompok lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Objek penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang akan dikaji/diteliti dapat berupa perilaku atau dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan menjawab masalah penelitian<sup>15</sup>. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah:

- a) Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan bagi penumpang angkutan udara di Indonesia mengenai hak atas informasi dan hak kenyamanan.
- b) Kepatuhan penyedia jasa angkutan udara terhadap Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay*

---

<sup>15</sup>Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir, *Panduan Penulisan Tugas Akhir*, Yogyakarta, 2012, hlm 19

*Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang.

## 2. Subyek penelitian

Subyek penelitian merupakan pihak-pihak atau orang-orang yang dipilih oleh peneliti untuk memberikan informasi atau keterangan terhadap masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini subyek penelitiannya adalah:

- a) Masyarakat pengguna jasa angkutan udara
- b) Maskapai di Indonesia

## 3. Metode Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan yaitu pendekatan dari sudut pandang ketentuan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 4. Sumber Data

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu data yang digunakan oleh penulis untuk menemukan jawaban dari isu penelitian yang diangkat peneliti. Terdapat dua macam sumber data yaitu:

### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan atau angket<sup>16</sup>.

### 2) Data Sekunder

---

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm 20



Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya yaitu yang diperoleh dari studi kepustakaan atau dokumentasi<sup>17</sup>. Data sekunder terdiri dari:

a) Bahan hukum primer adalah Bahan hukum yang bersifat mengikat secara yuridis, seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian<sup>18</sup>. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang penulis gunakan adalah:

- 1) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- 2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia
- 4) Peraturan Menteri No PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

b) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berfungsi memberi petunjuk atas bahan hukum primer yang terdiri atas:

- 1) Buku-buku yang berkaitan dengan Pengangkutan dan Perlindungan Hukum
- 2) Artikel-artikel yang berkaitan dengan pengangkutan dan perlindungan hukum penumpang pesawat udara

---

<sup>17</sup>*Ibid*

<sup>18</sup>*Ibid*, hlm 18

- 3) Jurnal hukum yang berkaitan dengan hukum pengangkutan dan perlindungan hukum penumpang pesawat udara.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang akan peneliti lakukan untuk mengumpulkan data yang akan memberikan jawaban atas permasalahan atau isu hukum yang sedang peneliti lakukan dengan cara:

### 1. Interview atau wawancara

Metode ini yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan narasumber terkait dengan isu hukum yang peneliti teliti yaitu perlindungan hukum atas hak informasi dan kenyamanan penumpang pesawat udara.

### 2. Studi dokumen atau literatur

Metode ini yaitu mengumpulkan data yang berdasarkan literatur atau peraturan perundang-undangan yang tersedia dan berkaitan dengan isu hukum penelitian yang peneliti lakukan.

## 6. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode pengelolaan dan analisis data merupakan kegiatan mengorganisasikan data sedemikian rupa agar dapat dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu sebuah metode analisis data dengan menyajikan data secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif yaitu:

1. Data yang diperoleh dikualifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian kemudian diuraikan dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian

2. Kemudian data disusun secara sistematis sehingga akan diperoleh suatu gambaran yang jelas dan lengkap
3. Data yang telah disusun dan dipilih kemudian dianalisis menjadi kesimpulan yang dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah

## **F. Pertanggungjawaban Sistematika**

Untuk memudahkan penjelasan awal dan tujuan penelitian ini, penulis akan menjabarkan secara singkat pokok-pokok tulisan kedalam sistematika penulisan sebagai sebuah kerangka skripsi melalui penelaahan masalah-masalah yang akan diangkat kedalam pembahasan bab- per bab

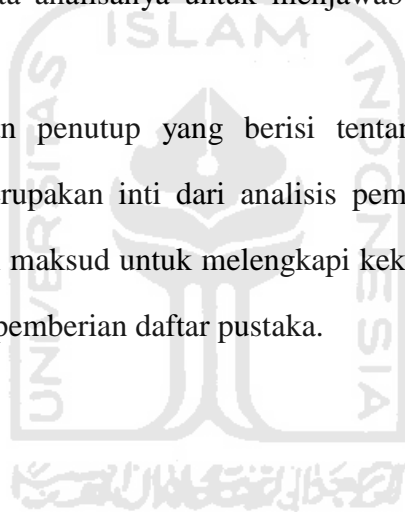
Bab I merupakan pendahuluan, dimana di dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi alasan pokok diadakannya penelitian ini, secara singkat penulis menguraikan tujuan diadakannya penelitian ini, pengertian, pendapat ahli hukum terhadap topik yang peneliti angkat.

Bab II dibahas mengenai tinjauan pustaka tentang pengertian perlindungan hukum sebagai konsumen, pengertian penumpang sebagai konsumen, hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen, pengertian informasi dan kenyamanan beserta batasannya, tanggung jawab pelaku usaha, dasar hukum hubungan penumpang dan pengangkut, pengertian keterlambatan, pengertian kepatuhan hukum dan peraturan-peraturan yang mengatur tentang keselamatan penumpang pesawat udara seperti yang diatur pada peraturan perundang-undangan, penulis juga akan membahas Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, pengertian kompensasi dan juga penulis akan

mengemukakan dasar-dasar teori, pendapat pakar atau ahli berkaitan dengan pokok permasalahan.

Bab III penulis memaparkan pasal-pasal pada peraturan perundang-undangan yang mengatur hak atas informasi dan kenyamanan bagi penumpang pesawat udara, hasil angket yang didapat peneliti dari masyarakat terkait dengan kepatuhan penyedia jasa angkutan udara dan bagaimana kepatuhan penyedia jasa angkutan udara terhadap peraturan perundang-undangan dan mengklasifikasikannya dalam bentuk perlindungan hukum beserta analisisnya untuk menjawab rumusan masalah penulis dalam penelitian.

Bab IV merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian. Kesimpulan merupakan inti dari analisis pembahasan. Sedangkan saran penelitian diberikan dengan maksud untuk melengkapi kekurangan dari penelitian ini. Kemudian diakhiri dengan pemberian daftar pustaka.



## BAB II

### KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA

#### A. Pengertian Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat Sebagai Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut<sup>19</sup>. Pengertian perlindungan hukum berdasarkan kedua pendapat di atas menunjukkan bahwa perlindungan hukum dilakukan untuk melindungi hak-hak individu dengan cara preventif ataupun represif untuk menjamin terpenuhinya hak-hak tersebut. Selain itu perlindungan hukum diberikan agar adanya kepastian hukum terhadap peristiwa hukum yang terjadi atau akan terjadi kepastian hukum dibutuhkan

---

<sup>19</sup> Philipus M, Hadjon. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu. Surabaya,1987, hlm 2

agar pemangku hak dan kewajiban mempunyai batasan dalam bertindak. Pendapat lain mengenai pengertian perlindungan hukum menurut KBBI adalah perbuatan melindungi yang dilakukan oleh hukum bagi setiap warga negara<sup>20</sup>

Menurut pendapat Wahyu Sasongko<sup>21</sup> perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum yang menggunakan pranata dan sarana hukum. Terdapat beberapa cara perlindungan hukum antara lain:

- 1) Membuat peraturan (*by giving regulation*) yang bertujuan untuk:
  - a. Memberikan hak dan kewajiban;
  - b. Menjamin hak-hak subjek hukum.
- 2) Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
  - a. Hukum Administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, perijinan dan pengawasan;
  - b. Hukum Pidana yang berfungsi menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
  - c. Hukum Perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*) dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian

Di dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

---

<sup>20</sup> Tim Penyusun Kamus Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ctk, Jakarta, Balai Pustaka, 1996 hlm 595

<sup>21</sup> Sasongko, Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Hukum Pokok Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm 31

perlindungan kepada konsumen. Menurut Adijaya Yusuf dan Jhon W. Head perlindungan hukum adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen<sup>22</sup>. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/ atau jasa tersebut<sup>23</sup>. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Menurut penulis berdasarkan penjelasan di atas, perlindungan hukum konsumen memiliki pengertian sebagai bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi kepentingan konsumen dalam bentuk peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis.

## 2. Pengertian Penumpang sebagai Konsumen

---

<sup>22</sup> Setiawan, 2001, *Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta, hlm 152

<sup>23</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm.22.

Dalam Undang-Undang Penerbangan tidak ditemukan definisi penumpang. Pada bukunya H.K, Martono menyatakan bahwa Penumpang adalah yang melakukan perjalanan dengan pesawat udara yang dilengkapi dengan tiket atau dokumen sejenis<sup>24</sup>. Penumpang yang merupakan konsumen menggunakan jasa penyedia jasa layanan penerbangan udara dilindungi oleh Undang-Undang melalui UUPK maupun UU Penerbangan.

Pengertian konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsumet* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* tergantung pada posisi dimana ia berada. *Consumer* memiliki pengertian sebagai “pemakai” namun di Amerika Serikat kata ini diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakaian produk yang cacat, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan yang bukan pemakai. Az. Nasution merumuskan beberapa pengertian dan batasan konsumen sebagai berikut<sup>25</sup>:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan membuaat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan;

---

<sup>24</sup>H.K Martono. 2007. *Pengantar Hukum Udara Nsional dan Internasional*. Bagian Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hlm 580

<sup>25</sup> Az. Nasution. 2001. *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Diadit Media. Hlm 13



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

Pada ketentuan umum Pasal 1 angka 1 UUPK ditentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam bukunya Sidharta menjelaskan unsur-unsur yang terdapat dalam pengertian konsumen pada UUPK<sup>26</sup>.

#### 1) Setiap Orang

Bahwa dalam penjelasan istilah “orang” tidak dijelaskan apakah istilah orang secara alamiah (*natuurlijke person*) atau badan hukum (*rechtsperson*), sedangkan pada Pasal 1 angka (3) UUPK menjelaskan tentang pelaku usaha secara eksplisit membedakan orang perorangan dan badan usaha. Tapi sebaiknya memang pengertian tentang konsumen tidak perlu dibatasi apakah ia orang perorangan atau badan usaha/hukum.

#### 2) Pemakai

Apabila dilihat dari bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK kata pemakai menekankan konsumen adalah konsumen akhir. Melihat pengertian konsumen yang diberikan oleh Az Nasution tentang konsumen bahwa penulis juga berpendapat pemakai dalam pengertian ini adalah konsumen akhir yang merupakan pengguna sebuah barang/jasa yang tidak diperdagangkan kembali. Berdasarkan hal ini dapat di

---

<sup>26</sup> Sidharta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Grasindo. Jakarta. hlm 5

lihat bahwa perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan produsen tidak selalu berbentuk perjanjian kontraktual.

3) Barang dan/atau jasa

Penggunaan yang tepat untuk mengganti kata barang adalah produk. UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, tetapi UUPK tidak membedakan istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Jasa diartikan sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen, “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa tersebut harus ditawarkan kepada masyarakat bersifat terbuka.

4) Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia di masyarakat, tetapi syarat ini tidak menjadi sebuah keharusan yang mutlak lagi mengingat perkembangan zaman yang semakin kompleks dan kebutuhan yang tidak dapat diprediksikan.

5) Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Unsur ini diletakkan untuk memperluas cangkupan kepentingan itu sendiri, bahwa produk/jasa tidak lagi hanya menjadi kebutuhan manusia, tetapi hewan dan tumbuhan juga.

6) Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Dalam unsur ini telah ditegaskan bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir, sehingga ketika ada permasalahan hukum jelas sudah batasan perlindungan konsumen pada Undang-undang Perlindungan Konsumen.

## **B. Hak dan Kewajiban Penumpang Pesawat Udara sebagai Konsumen**

### 1. Hak-Hak Penumpang Pesawat Udara

Hak penumpang pesawat udara pada dasarnya memiliki kesamaan dengan hak yang diperoleh oleh konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Di dalam bukunya Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo memaparkan 10 hak konsumen, yaitu<sup>27</sup>:

#### a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi keselamatan dan keamanan konsumen sebagai pengguna barang atau jasa sehingga dapat terhindar dari kerugian materi ataupun imateriil ketika menggunakan produk atau jasa tersebut. Pada hak penumpang bahwa kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang menjadi tanggung jawab maskapai untuk menjamin hal-hal tersebut dipenuhi.

#### b) Hak untuk memperoleh informasi

Hak ini termasuk hak yang paling penting dalam perlindungan konsumen, ketika produsen atau penyedia jasa tidak memberikan informasi secara jelas dan menyeluruh terhadap barang/jasa yang dijualnya, maka akan terdapat cacat dalam produk/jasa. Cacat produk dapat berupa benda/ jasa itu sendiri atau cacat informasi.

---

<sup>27</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Jakarta. Hlm 40

Dalam memilih barang yang akan digunakan oleh konsumen, informasi merupakan hal mendasar yang harus diberikan produsen agar konsumen tidak salah membeli barang yang dibutuhkan. Selain itu informasi yang diberikan oleh produsen ada iklan ataupun media cetak harus merupakan informasi yang sebenar-benarnya sehingga tidak ada misinterpretasi oleh konsumen dalam penggunaannya. Pendapat dari pakar yang bernama Toelstrup menyebtkan bahwa<sup>28</sup> konsumen pada masa sekarang membutuhkan informasi lebih relevan dibandingkan dengan 50 tahun yang lalu dengan alasan bahwa:

- 1) Terdapat banyak produk, merk dan tentu saja penjualnya;
- 2) Daya beli konsumen yang semakin meningkat;
- 3) Lebih banyak variasi merk yang beredar di pasaran sehingga belum banyak diketahui semua orang;
- 4) Model-model produk yang cepat berubah;
- 5) Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses lebih besar kepada bermacam-macam konsumen dan penjual.

Dapat dilihat bahwa dengan poin-poin di atas keterbukaan informasi menjadi sebuah hal yang sangat penting tidak hanya untuk perlindungan konsumen, juga bagi produsen dalam menjual produknya ke masyarakat. Hubungan hak informasi bagi penumpang pesawat udara adalah mengenai informasi waktu keberangkatan yang akurat, jelas dan jujur harus disampaikan kepada penumpang oleh maskapai.

---

<sup>28</sup> AW Tuelstrup. 1974. *The Consumers in America Society, Personal Family and Finance*, Ed5, New York, Mc Graw Hill. hlm 515

c) Hak untuk memilih

Hak ini bertujuan untuk memberikan konsumen kebebasan dalam memilih barang yang akan digunakan bergantung kepada kualitas dan kuantitas produk yang menjadi kebutuhan konsumen. Produsen sebagai penyedia barang/jasa dilarang untuk memberikan tekanan kepada konsumen agar membeli produknya, sehingga konsumen bebas memilih barang yang ia perlukan.

d) Hak untuk didengar

Hak ini merupakan bentuk perlindungan kepada konsumen, ketika ada pertanyaan tentang deskripsi atau kegunaan sebuah produk, atau adanya laporan tentang produk yang ternyata tidak sesuai kegunaannya atau berupa masukan/pendapat tentang kebijakan pemerintah yang berdampak kepada kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan secara perseorangan atau kolektif.

e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak ini berkaitan dengan sandang, makan, papan yang memiliki hubungan dengan berlangsungnya kehidupan seorang konsumen, bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan barang/jasa demi kelangsungan hidupnya. Selain ketiga hak di atas, terdapat hak lain seperti hak kesehatan, pendidikan dan lainnya.

f) Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak ganti kerugian ini dimaksudkan kepada memulihkan kondisi yang rusak akibat penggunaan barang/jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal-hal yang termasuk dalam tidak memenuhi harapan dapat berupa kerugian menyangkut diri, kerugian materil, dan kematian. Untuk melaksanakan hak ini dapat ditempuh

dengan dua cara yaitu mekanisme diluar pengadilan ataupun melalui mekanisme pengadilan.

g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak ini bertujuan agar konsumen mengetahui keterampilan menggunakan produk tersebut agar terhindar dari kerugian akibat penggunaannya.

h) Hak memperoleh lingkungan yang sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan.

i) Hak untuk mendapat barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya

j) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Seorang penumpang dalam perjanjian pengangkutan udara mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan udara yang bersangkutan. Apabila penumpang mengalami kecelakaan ataupun kematian, ahli waris berhak untuk meminta ganti rugi kepada pihak penyedia

jasa penerbangan. Dasar hukumnya terdapat pada Pasal 141 Ayat 3 UU Penerbangan.

Selain itu penumpang berhak atas dokumen yang menyatakannya sebagai penumpang

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak konsumen. Dalam pidatonya *President Kennedy's 1962 Consumers Bills of Right* menyatakan hak hak konsumen<sup>29</sup> yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*The right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*The right to be heard*)

Keempat hak di atas diakui secara internasional, lalu organisasi internasional yang bergerak dalam perlindungan konsumen yaitu *The International Organization of Consumers Unions (ICOU)* menambahkan beberapa hak lain seperti hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan pendidikan konsuen dan hak untuk mendapat lingkungan yang baik dan sehat<sup>30</sup>

Pada *draft Convention* September 1964 pernah dirumuskan tentang definisi penumpang dimana disebutkan bahwa penumpang padahal setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara dan pramugari. Dengan ini jelas bahwa setiap orang yang tergolong di dalam awak pesawat bukanlah penumpang. Penumpang menggunakan jasa yang dijual oleh penyedia jasa angkutan udara menunjukkan bahwa penumpang merupakan konsumen.

---

<sup>29</sup> AW Tuelstrup.1974. *Ibid.* Hlm 23

<sup>30</sup> Sidharta. 2004. *Op Cit.* Hlm 20

Di dalam UU Penerbangan terdapat beberapa hak penumpang yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai. Pada Pasal 134 menentukan pemenuhan hak yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara mengenai pemberian perlakuan khusus bagi penyandang cacat, orang lanjut usia dan anak-anak di bawah usia 12 tahun dan atau orang yang sakit. Hak lain yang didapatkan oleh penumpang adalah ganti kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan dan diatur lebih lanjut pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pada Pasal 146 juga mengatur penumpang mendapatkan hak ganti rugi akibat keterlambatan pada kegiatan pengangkutan dan mekanisme ganti rugi yang dimaksud diatur lebih lanjut pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Penumpang juga berhak mendapatkan tiket sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan antara kedua belah pihak sebagaimana diatur pada Pasal 151. Penumpang juga berhak diasuransikan oleh penyedia jasa angkutan udara sebagaimana diatur pada Pasal 179 bahwa pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut.

## 2. Kewajiban Penumpang Pesawat Udara sebagai Konsumen

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keselamatan dan keamanan: Memiliki



pengertian bahwa konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan diri sendiri ataupun konsumen lainnya.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa: memiliki pengertian bahwa konsumen memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa untuk menghindari kerugian yang akan diperoleh produsen.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati: memiliki pengertian bahwa konsumen membayar nilai prestasi yang dilakukan sesuai dengan harga yang disepakati dalam perjanjian sehingga hak dan kewajiban dapat dilaksanakan secara penuh.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut: memiliki pengertian bahwa konsumen memiliki kewajiban untuk mengikuti mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban penumpang dapat dilihat juga dari perjanjian pengangkutan. Menurut Abdulkadir perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan<sup>31</sup>. Dari definisi tersebut penulis menarik kesimpulan kewajiban penumpang adalah

---

<sup>31</sup> Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung. Hlm 41

menyerahkan dirinya untuk dilakukan pengangkutan ke tempat tertentu dan membayar sejumlah biaya yang telah ditentukan untuk dilakukan pengangkutan.

Pada Pasal 54 UU Penerbangan menentukan tindakan-tindakan yang dilarang sebagai berikut:

- a. Perbuatan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan;
- b. Pelanggaran dalam tata tertib penerbangan;
- c. Pengambilan atau pengerusakan peralatan pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan;
- d. Perbuatan asusila;
- e. Perbuatan mengganggu ketentraman; atau
- f. Pengoperasian peralatan elektronika yang mengganggu navigasi penerbangan.

Perbuatan yang telah dijabarkan di atas berlaku untuk semua orang yang berada di dalam pesawat, penumpang pun termasuk di dalamnya. Perbuatan yang dilarang ini menjadi bentuk kewajiban yang harus dilaksanakan oleh penumpang selama di pesawat udara.

### 3. Batasan Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia informasi adalah penerangan, pemberitahuan, kabar, atau berita tentang sesuatu. Menurut Yusup<sup>32</sup> ditinjau dari sudut pandang dunia kepustakawan dan perpustakaan, informasi adalah sesuatu

---

<sup>32</sup> Pawit M Yusup. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 11

rekaman fenomena yang diamati, atau juga dapat berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang, sedangkan menurut Kristanto<sup>33</sup> informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa informasi adalah data yang berbentuk pemberitahuan dari pihak satu ke pihak lain dan memiliki kegunaan bagi penerimanya. Informasi dalam kajian pengangkutan udara yang wajib di informasikan oleh maskapai ke penumpang dapat berupa informasi penerbangan, informasi keterlambatan pesawat, informasi kompensasi ganti kerugian dan informasi asuransi.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menentukan informasi yang harus diperoleh penumpang dari penyedia jasa angkutan udara atau maskapai, salah satunya adalah informasi penerbangan. Informasi penerbangan memiliki pengertian bahwa penumpang sebagai konsumen berhak mengetahui kapan keberangkatan pesawat yang akan mengangkutnya ke tempat tujuan sebagaimana yang dituliskan di dalam perjanjian pengangkutan. Penyedia jasa angkutan udara atau maskapai harus memberi informasi tentang detail keberangkatan kepada penumpang baik dalam bentuk tulisan dan/atau lisan dengan akurat dan tepat sehingga penumpang mendapat informasi yang jelas. Pasal 5

---

<sup>33</sup> Andri Kristanto. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gava Media, Jakarta. Hlm 6

menentukan bahwa informasi penerbangan disediakan melalui media publikasi yang meliputi informasi mengenai:

- a. Kelompok pelayanan yang diterapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan;
- b. Rute dan jadwal penerbangan;
- c. Tarif yang berlaku pada masing-masing rute;
- d. Cara reservasi tiket;
- e. Cara pembayaran tiket;
- f. Cara penerbitan pas masuk pesawat (*Boarding Pass*);
- g. Syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal (*Condition of Carriage*).

Informasi keterlambatan pesawat memiliki pengertian penumpang sebagai konsumen harus diberitahukan informasi keterlambatan penerbangan apabila terjadi keterlambatan. Dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia terdapat beberapa faktor penyebab keterlambatan penerbangan yaitu adalah faktor manajemen perusahaan, faktor teknis operasional dan faktor cuaca. Maskapai memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi ini kepada penumpang baik dalam bentuk tulisan dan/atau lisan agar penumpang mendapatkan informasi yang jelas, akurat dan tepat. Pasal 7 Ayat 3 huruf a menentukan informasi yang diperoleh oleh penumpang terkait dengan keterlambatan penerbangan yaitu adanya informasi yang benar dan jelas mengenai

alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan. Keterlambatan penyampaian informasi kepada penumpang dapat mengganggu kenyamanan penumpang

Sebagai konsumen penumpang berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha dan untuk mendapatkan ganti kerugian tersebut penumpang sebagai konsumen harus terlebih dahulu mendapatkan informasi mengenai adanya bentuk kompensasi ganti kerugian. Informasi kompensasi keterlambatan pesawat memiliki pengertian bahwa maskapai menyampaikan informasi kepada penumpang hak apa saja yang penumpang peroleh sebagai konsumen pengguna jasa maskapai apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Hal mengenai aturan pemberian kompensasi kepada penumpang diatur secara spesifik dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Informasi ini harus diberikan maskapai kepada penumpang baik dalam bentuk tulisan dan/atau lisan agar penumpang mengetahui haknya. Apabila terjadi keterlambatan dan penumpang tidak mendapatkan kompensasi apapun dari penyedia jasa angkutan udara atau maskapai karena ketidaktahuan informasi mengenai kompensasi ganti kerugian dapat mengganggu kenyamanan penumpang karena adanya hak yang tidak dipenuhi.

Di dalam Pasal 179 UU Penerbangan menentukan pengangkut dalam hal ini penyedia jasa angkutan udara atau maskapai wajib mengansuransikan tanggung jawabnya dalam hal ini penumpang dan/atau kargo yang diangkut. Sebagai konsumen penumpang memiliki hak untuk memperoleh informasi dari pelaku usaha, salah satu informasi yang harus didapatkan penumpang adalah informasi asuransi. Informasi asuransi memiliki pengertian bahwa maskapai memberikan informasi mengenai asuransi yang didapatkan penumpang ketika mengikatkan diri dengan maskapai melalui perjanjian pengangkutan. Pemberian informasi ini dapat berupa tulisan atau lisan kepada penumpang agar penumpang sebagai konsumen mengetahui haknya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nyaman adalah segar, sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan. Konsep kenyamanan adalah sebagai kondisi perasaan yang tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kenyamanan orang lain dapat diketahui dengan cara menanyakan secara langsung kepada orang yang bersangkutan terhadap batas kenyamanan yang mereka peroleh. Pengertian kenyamanan penumpang adalah keadan nyaman yang dirasakan penumpang ketika menggunakan suatu jasa.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan merupakan sikap batin dimana perasaan nyaman yang hanya dapat dirasakan setiap individu. Kolcaba dalam bukunya menyampaikan aspek kenyamanan sebagai berikut<sup>34</sup>:

---

<sup>34</sup> Kolcaba, Katherine, *Comfrort Theory and Practice: A Victim for Holistic Health Care and Research*. New York: Spronger Publishing Company. Hlm. 56

- 1) Keyamanan fisik berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri
- 2) Kenyamanan psikospiritual berkenaan dengan kesadaran internal diri, yang meliputi konsep diri, harga diri, makna kehidupan, seksualitas hingga hubungan yang sangat dekat dan lebih tinggi
- 3) Kenyamanan lingkungan berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperatur, warna, suhu, pencahayaan, suara, dll.

Kenyamanan yang diperoleh oleh penumpang pesawat udara dapat dikategorikan sebagai kenyamanan yang didapatkan berdasarkan lingkungan. Kondisi dimana penumpang sebagai konsumen diberikan pelayanan oleh maskapai melalui organ nya yang kemudian menghasilkan rasa nyaman. Sugiarto menyatakan di dalam bukunya bahwa pengertian pelayanan adalah<sup>35</sup> suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani, sedangkan menurut Barata, pelayanan merupakan<sup>36</sup> suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

---

<sup>35</sup> Sugiarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama. Hlm 216

<sup>36</sup> Atep. Adya. Barata. 2010 *Dasar dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo. Hlm 29

Gronross juga berpendapat pelayanan adalah<sup>37</sup> suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang berifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam peraturan Kep.MenPan No 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/ daerah, BUMN / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan berbagai pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang dirasakan oleh orang yang melayanani atau dilayani dilakukan oleh sebuah badan usaha penyedia jasa atau instansi pemerintah yang bergerak dalam kegiatan pelayanan untuk mencapai kepuasan.

Pelayanan yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang menghasilkan kenyamanan yang hanya dapat dirasakan oleh penumpang sebagai konsumen. Kenyamanan dapat ditimbulkan dengan pelayanan yang baik oleh maskapai kepada penumpang seperti penyampaian informasi kepada penumpang dan pelayanan organ maskapai ketika melakukan pra penerbangan, ketika penerbangan dan pasca penerbangan.

---

<sup>37</sup>Raminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Hlm 2



## C. Tanggung Jawab Pengangkut sebagai Pelaku Usaha

### 1. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut sebagai Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen telah diatur dalam UUPK, diatur khusus mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Bentuk tanggung jawab meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen<sup>38</sup>

Selain itu, dalam bukunya Makarim menguraikan empat bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK, antara lain<sup>39</sup>:

- a. *Contractual liability*: yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan
- b. *Product liability*: yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan, Pertanggungjawaban produk didasarkan perbuatan melawan hukum (*tortius liability*), unsur-unsurnya adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul

---

<sup>38</sup>Ahmadi, Miru dan Sutarman Yodo. *Op Cit.* hlm 125

<sup>39</sup>Edmon, Makarim. *Op Cit.* Hlm 268-378

- c. *Professional liability*: tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menukarkan jasa yang diberikan
- d. *Criminal liability*: tanggung jawab pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara

Di dalam penerbangan udara terdapat 2 konsep pertanggungjawaban terhadap konsumen adalah yaitu *contractual liability* dan *professional liability*. Pelanggaran terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa layanan angkutan udara dapat berbentuk wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi dan juga adanya *negligence* (kelalaian) yang diketahui dan secara sengaja dilakukan oleh maskapai sehingga terjadi kecelakaan angkutan udara yang dapat menimbulkan luka dan atau kematian. Contoh dari kelalaian ini adalah salah satunya yaitu melompati proses pemeriksaan kondisi pesawat dan kelalaian yang disebabkan oleh kru pesawat yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penumpang.

Penyelenggaraan keamanan dan keselamatan dalam kegiatan penerbangan menjadi hal yang paling utama diperhatikan sehingga menyangkut regulasi dan peraturan angkutan udara menjadi sedikit rumit karena mengutamakan keselamatan. Pada aturan internasional dapat kita temui pada Konvensi Chicago 1944, Konvensi Warsawa 1929, *Motreal Agreement* of 1966, Konvensi Montreal 1999 dan sebagainya, sedangkan pada peraturan nasional dapat kita temui pada UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 16 Tahun 2002 tentang Pengesahan

*Space Treaty* 1967, Peraturan Pemerintah No 2001 tentang Keselamatan Penerbangan dan Peraturan Menteri No 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara.

Martono memberikan penjelasan terhadap jenis dari tanggung jawab hukum yang meliputi<sup>40</sup>:

- 1) Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on liability*): memiliki unsur tanggung jawab adanya kesalahan, adanya kerugian, kerugian memiliki hubungan dengan kesalahan, tanggungjawab tidak terbatas, penggugat membuktikan kesalahan tergugat, kedudukan pihak sama.
- 2) Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*): memiliki unsur tanggung jawab bahwa perusahaan dianggap bersalah, demi hukum bertanggung jawab, tanggung jawab terbatas, tergugat membuktikan tidak bersalah, hak untuk melindungi diri (*exoneration*) oleh maskapai atas tuduhan bersalah, kesalahan yang disengaja (*wilful misconduct*), kedudukan pra pihak tidak sama tinggi.
- 3) Tanggung jawab tanpa bersalah (*liability without fault*): memiliki unsur tanggung jawab mutlak, tanpa pembuktian, batas tanggung jawab tidak dapat dilewati (*unbreakable limit*)

---

<sup>40</sup> K. Martono dan Agus Pramoni. *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*: Rajawali Press. 2013. Hlm 231

Pada Pasal 2 Peraturan Menteri No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara membagi beberapa jenis bentuk tanggung jawab atas kerugian yaitu:

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

Terhadap penumpang yang meninggal dunia akibat kecelakaan pesawat udara yang ada hubungannya dengan pengangkutan udara pada Pasal 3 disebutkan bahwa setiap penumpang mendapatkan ganti rugi sebesar Rp.1.250.000.000,00- (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah). Sedangkan untuk penumpang yang meninggal di dalam proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara atau saat pada proses turun dari pesawat udara menuju ruang kedatangan di bandar udara dan atau bandar udara persinggahan (transit) yang ada hubungan dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian tiap penumpang sebesar Rp. 500.000.000,00- (lima ratus juta rupiah)

Untuk penumpang yang mengalami cacat tetap total, diatur dalam peraturan ini cacat tetap total harus dinyatakan oleh dokter dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak kecelakaan ini terjadi dengan ganti kerugian sebesar Rp.1.250.00.000,00- (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) dan bagi

penumpang yang dinyatakan cacat tetap sebagian dalam jangka waktu yang sama dengan cacat tetap diberi ganti kerugian berdasarkan lampiran yang terdapat di peraturan ini. Cacat tetap total dalam hal ini memiliki pengertian bahwa penumpang kehilangan penglihatan total dari dua mata yang tidak dapat disembuhkan, terputusnya kedua tangan dan atau kaki, kehilangan penglihatan atas salah satu mata atau kehilangan salah satu tangan atau kaki. Untuk penumpang yang mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan dirumah sakit, klinik atau balai pengobatan mendapatkan ganti kerugian paling banyak Rp.200.000.000,00- (dua ratus juta rupiah)

Berdasarkan Pasal 4 berkaitan dengan hilang atau rusaknya bagasi kabin pengangkut tidak bertanggung jawab, kecuali penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, dan hal ini perlu dibuktikan di pengadilan dimana nanti putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap menyatakan bahwa pengangkut bersalah atau tidak dan ganti rugi yang ditetapkan oleh hakim setinggi tingginya sebesar kerugian penumpang. Hilang yang dimaksudkan dalam hal ini adalah tidak ditemukannya bagasi dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender, dan pengangkut memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat sebelum dinyatakan hilang sebesar Rp.200.000,00- (dua ratus ribu) perhari dengan maksimal paling lama 3 (tiga) hari kalender.

Pada Pasal 7 terkait dengan musnah atau rusaknya kargo yang dikirimkan, pengangkut memberikan ganti rugi sebesar Rp. 100.000,00- (seratus ribu rupiah) per

kilogram dan terhadap kargo yang rusak sebagian atau hilang sebagian, pengangkut memberi ganti kerugian kepada pengirim sebesar Rp. 50.000,00- (lima puluh ribu rupiah) per kilogram. Kargo dianggap hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender.

Berkaitan dengan keterlambatan angkutan udara, Pasal 9 membagi keterlambatan menjadi 3 katagori yaitu:

- 1) Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*): untuk keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam penumpang diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah)
- 2) Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*): bentuk kerugiannya berupa pengalihan ke penerbangan lain tanpa ada biaya tambahan dan/atau memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan. (Pasal 11)
- 3) Pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*): pembatalan penerbangan harus diberitahukan oleh pengangkut udara paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan. Pembatalan berarti mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.

Kerugian pihak ketiga, sebagaimana diatur dalam Pasal 14 menyatakan bahwa apabila pihak ketiga meninggal, cacat tetap, luka-luka, dan kerugian harta benda akibat pelaksanaan pengangkutan udara, kecelakaan pengangkutan udara atau jatuhnya benda-benda dari pesawat udara yang dioperasikan diberikan ganti rugi sebesar Rp. 500.000.000,00- (lima ratus juta rupiah) bagi yang meninggal dunia, kepada korban cacat tetap total sebesar Rp. 750.000.00,00- (tujuh ratus lima puluh

juta rupiah) sedangkan untuk penumpang yang mengalami luka-luka sehingga harus dirawat di rumah sakit, klinik, atau balai pengobatan mendapat ganti rugi paling banyak Rp.100.000.000,00- (seratus juta rupiah).

## 2. Hak dan Kewajiban Pengangkut sebagai Pelaku Usaha

Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran dari pengirim atau pengguna jasa angkutan yang ditawarkan. Di dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 ditentukan hak pengangkut yaitu sebagai berikut:

- a. Pada Pasal 7 ayat (1) setiap pengangkut barang berhak untuk meminta kepada pengirim untuk membuat dan memberikan surat yang dinamakan “surat muatan udara”. setiap pengirim berhak untuk meminta kepada pengangkut agar menerima surat tersebut.
- b. Pasal 9, bila ada beberapa barang pengangkut berhak meminta kepada pengirim untuk membuat beberapa surat muatan udara.
- c. Pasal 17 ayat (1). Bila penerima barang tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barang-barang atau untuk membayar apa yang harus dibayarnya, atau bila barang-barang itu di tempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak. Dan pada ayat (2) pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab-sebabnya. Disamping hak-hak yang diatur dalam OPU tersebut di atas,

masih ada hak-hak yang lain dari pengangkut seperti hak untuk menolak pelaksanaan atau mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepada perusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat pemberhentian yang telah disetujui

Kewajiban pengangkut pada dasarnya adalah menyelenggarakan dan menjaga barang atau penumpang sebaik-baiknya hingga sampai tempat tujuan. Di dalam OPU 1939 ditegaskan kewajiban pengangkut sebagai berikut:

- a. Pasal 8 ayat (3), Pengangkut harus ditandatangani surat muatan udara segera setelah barang-barangnya diterima;
- b. Pasal 16 ayat (2), Bila barang sudah tiba di pelabuhan udara tujuan, pengangkut berkewajiban untuk memberitahu kepada penerima barang, kecuali ada perjanjian sebaliknya;
- c. Pasal 17 ayat (1) bila penerima tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barang-barang atau untuk membayar apa yang harusnya dibayar, atau bila barang-barang tersebut disita, pengangkut wajib menyimpan barang-barang tersebut ditempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak;
- d. Pasal 17 ayat (2), Pengangkut wajib memberitahu kepada pengirim dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab-sebabnya.

Kewajiban merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebagaimana



diatur dalam Pasal 141 UU Penerbangan tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo adalah pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara. Pasal 151 Huruf f UU Penerbangan menentukan adanya pernyataan pengangkut tunduk pada ketentuan dalam peraturan perundang-undangan memiliki pengertian bahwa pengangkut memiliki kewajiban untuk tunduk dan patuh terhadap peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang penerbangan.

### 3. Larangan-Larangan Bagi Pengangkut sebagai Pelaku Usaha

Pada Pasal 8 hingga 17 UUPK menentukan perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha. Dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK memberikan definisi pelaku usaha sebagai setiap orang persorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pengangkut merupakan pelaku usaha yang kemudian larangan yang ada pada undang-undang tersebut berlaku juga terhadapnya. Pada Pasal 1 Angka 25 UU Penerbangan membeikan definisi pengangkut sebagai badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga. Hal ini menunjukkan bahwa pengangkut merupakan pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi

Pengangkut dilarang untuk memperdagangkan jasanya tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, hal ini berbahaya apabila dilakukan oleh pengangkut karena akan berpotensi menghilangkan banyak jiwa pada kegiatan pengangkutan sehingga sudah sepatutnya hal ini dilarang.

Pengangkut juga dilarang untuk wanprestasi terhadap perjanjian yang telah disepakati dengan penumpang, salah satu contohnya adalah ketepatan waktu keberangkatan penumpang yang kemudian sebagai bentuk perlindungan konsumen pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan PM No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia sebagai bentuk proteksi kepada penumpang agar haknya dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai.

Pengangkut juga dilarang untuk mengalihkan tanggung jawab atas terjadinya akibat hukum yang merugikan penumpang, seperti kecelakaan pesawat, hilangnya atau tidak terangkutnya bagasi penumpang dan tidak terangkutnya penumpang seperti yang diperjanjikan dalam perjanjian pengangkutan. Pada Pasal 140 hingga 189 UU Penerbangan menentukan bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai.

Berdasarkan uraian di atas penulis mendapatkan kesimpulan bahwa larangan pelaku usaha yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan kepada pengangkut sebagai pelaku usaha.

#### **D. Dasar-Dasar Hubungan Hukum Penumpang dan Pengangkut**

##### **1. Hubungan yang Bersifat Peraturan Perundang-undangan**

Dalam Pasal 1313 KUHPerdara perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih, tetapi pengertian ini terdapat kelemahan karena (1) setiap perbuatan dapat dikategorikan perjanjian seperti penyelenggaraan kepentingan (*zaakwarneming*) dan tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sehingga lebih tepat digunakan istilah persetujuan (2) tidak ada asas konsensualisme (3) bersifat dualisme (4) tanpa menyebut tujuan perjanjian sehingga tidak jelas perjanjian dilakukan untuk apa<sup>41</sup>

Berdasarkan alasan di atas dapat pula perjanjian diartikan sebagai suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan. Dalam definisi ini jelas terdapat asas konsensualisme, tidak terjadi dualisme, para pihak melaksanakan suatu hal, dan mengenai harta kekayaan yang dapat diniai dengan uang<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. Citra Adya Bakti. Bandung. Hlm 224

<sup>42</sup> *Ibid.* Hlm 225

Dalam perjanjian terdapat syarat sah yang harus dipenuhi kemudian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdara atau Pasal 1365 Buku IV NBW (BW baru) Belanda.

Terdapat empat syarat sahnya perjanjian yaitu:

- 1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak: Kesepakatan memiliki pengertian persesuaian kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.
- 2) Kecakapan bertindak: Memiliki pengertian sebagai kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum baik bagi pelaku atau orang yang terlibat di dalam perbuatan tersebut. Syarat kecakapan sendiri diatur berbeda-beda di beberapa undang-undang. Pada UU Perkawinan orang yang dianggap cakap untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang telah dewasa. Ukuran kedewasaan yang dimaksud adalah telah berusia 21 tahun atau telah menikah. Kategori orang yang tidak dapat melakukan perbuatan hukum adalah:

- a. Anak dibawah umur;
- b. Orang yang dibawah pengampuan; dan
- c. Orang yang dinyatakan pailit.

- 3) Adanya objek perjanjian: Memiliki pengertian bahwa adanya prestasi dalam sebuah perjanjian yang menjadi kewajiban atau hak para pihak untuk dipenuhi. Yahya Harahap memberikan pengertian prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Dalam bukunya juga beliau membagi prestasi menjadi dua perbuatan yaitu perbuatan negative dan positive. Prestasi dalam Pasal 1234 KUHPerdara terbagi atas 3 yaitu:

- a. Memberikan sesuatu;
  - b. Berbuat sesuatu; dan
  - c. Tidak melakukan sesuatu.
- 4) Adanya klausa halal: Pada Pasal 1337 KUHPPerdata menyatakan tidak boleh ada klausa yang dilarang oleh undang-undang dalam perjanjian (Pasal 1320 KHUPerdata). Bentuk dari klausa yang halal adalah transaksi jual beli narkoba, perdagangan manusia, perdagangan organ manusia.

Berdasarkan empat syarat di atas, syarat pertama dan kedua disebut dengan syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian dan apabila tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena berbicara mengenai objek perjanjian dan apabila tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum yang membuat hak dan kewajiban para pihak kembali seperti semula sebelum mengadakan perjanjian.

Dalam membuat atau melakukan perjanjian terdapat asas-asas yang perlu diperhatikan, dalam hal ini terdapat dua asas terpenting yang perlu diperhatikan saat melakukan atau membuat perjanjian yaitu:

- a. Asas konsensualitas: memiliki pengertian bahwa suatu perjanjian dan perikatan yang timbul telah lahir sejak tercapainya kesepakatan, selama para pihak tidak menentukan lain dalam perjanjian. Asas ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian
- b. Asas kebebasan berkontrak: memiliki pengertian bahwa para pihak dalam suatu perjanjian diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri isi/materi perjanjian

sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, kesusilaan dan kepatutan.

## 2. Pengangkutan

Hubungan antara penumpang dan pengangkut merupakan bentuk perjanjian yang disebut dengan perjanjian pengangkutan. Pengangkutan menurut Sinta Uli adalah sebagai perpindahan tempat, baik mengenai benda atau orang, karena perpindahan itu mutlak dibutuhkan dalam rangka mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien<sup>43</sup>. Pada bukunya M.N. Nasution menyatakan<sup>44</sup> pengangkutan sebagai perpindahan barang dan manusia dari tempat asal menuju tempat tujuannya, selanjutnya dijelaskan bahwa proses pengangkutan tersebut merupakan gerakan dari tempat asal, dimana kegiatan itu dimulai, ke tempat tujuan, dan ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Menurut Subekti perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian, dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu

---

<sup>43</sup> Uli Shinta. *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat, Angkutan Udara*, Medan. USU Press. 2006. Hlm 20

<sup>44</sup> M.N. Nasution. *Manajemen Transportasi*. Bogor. Ghalia Indonesia, 2007. Hlm 3

tempat ke tempat lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya<sup>45</sup>

Pada bukunya, Abdulkadir menyatakan bahwa<sup>46</sup> pengangkutan sebagai proses, yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemutan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem hukum yang mempunyai unsur-unsur sistem:

- 1) Subjek (pelaku) hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian dan pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan
- 2) Status pelaku hukum pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan berbadan hukum atau bukan badan hukum
- 3) Objek hukum pengangkutan, yaitu alat pengangkut, muatan dan biaya angkutan
- 4) Pristiwa hukum pengangkutan yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan
- 5) Hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Dalam melakukan kegiatan transportasi, terjadi sebuah pengangkutan yang menyebabkan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain yang dituju. Perpindahan baik barang ataupun benda dilakukan dengan perjanjian. Sehingga menurut penulis pengangkutan adalah sebuah perjanjian. Adapun pihak yang berperan dalam

---

<sup>45</sup> R. Subekti. *Hukum Perjanjian, PT, Internasional*, Jakarta, 1985, hal 1

<sup>46</sup> Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung. Hlm 13

perjanjian ini, Menurut H.M.N Purwosujipto pihak-pihak dalam pengangkutan terdiri atas pengangkut dan pengirim, Pengangkut adalah orang yang mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, Sementara itu pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan, dimaksudkan juga ia memberikan muatan. Di dalam Pasal 1 Ayat 29 UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan memberikan definisi 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. Pengertian lain diberikan oleh Warpani mengenai pengangkutan udara yaitu<sup>47</sup> persetujuan dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

Menurut pendapat Prof. Soekardono dan HMN Purwosujipto perjanjian pengangkutan udara mengandung beberapa unsur yang dapat mngkatagorikan perjanjian pengangkutan udara sebagai perjanjian pertimpangan. Unsur-unsur tersebut adalah<sup>48</sup>:

---

<sup>47</sup>Suwarjoko Warpani. 1990. *Merencanakan Sistem Pengangkutan*. Penerbit ITB, Bandung. Hlm 46.

<sup>48</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia II dalam bagian I*, Jakarta, 1980, hlm 12



- a. Pelayanan berkala. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1601 Huruf b KUHPerdara sebagai satu-satunya pasal yang khusus mengenai pelayanan berkala (Perjanjian pemborongan atau melakukan pekerjaan);
- b. Unsur penyimpanan. Diatur pada Ayat 1 Pasal 468 KUHD yang berbunyi “perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga baik keselamatan barang yang diangkutnya, mulai saat diterimanya dan hingga saat diserahkan barang tersebut”;
- c. Unsur pemberian kuasa. Adanya penyerahan kuasa dari pihak pengirim atau penumpang kepada pengangkut. Salah satunya diatur pada Pasal 371 Ayat 1 KUHD yang berbunyi “Nakhoda diwajibkan selama perjalanan menjaga kepentingan-kepentingan para pemilik muatan, mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan, untuk itu jika perlu menghadap di muka hakim<sup>49</sup>”

Berdasarkan uraian di atas bahwa penulis menyimpulkan hubungan keperdataan antara penumpang dan pengangkut yaitu maskapai adalah melalui perjanjian pengangkutan yang mengikat kedua belah pihak yang menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

### 3. Hubungan yang Bersifat Non Keperdataan

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan udara, penyedia jasa angkutan udara harus terlebih dahulu memenuhi syarat-syarat perijinan sebelum melakukan kegiatan pengangkutan. Ketentuan mengenai syarat-syarat perijinan melakukan kegiatan

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm 14.

pengangkutan telah diatur pada UU Penerbangan dan juga Peraturan Menteri Perhubungan KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Kegiatan angkutan udara terbagi menjadi dua sebagaimana ditentukan dalam Pasal 83 UU Penerbangan yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga. Aturan tentang perijinan diatur dari Pasal 108 hingga 114 untuk angkutan udara niaga dan Pasal 115 hingga 117. Untuk ketentuan yang lebih spesifik keduanya diatur dalam Peraturan Menteri.

Perijinan untuk melakukan pengangkutan dibuat sedemikian rupa agar menjamin keselamatan penumpang sebagai pengguna jasa, selain itu juga menjamin kelaikudaraan pesawat udara yang digunakan dalam melakukan pengangkutan dengan aturan teknis yang kemudian diatur secara spesifik pada Peraturan Menteri.

Pemerintah sebagai representasi dari pengguna jasa angkutan udara melakukan tindakan berupa pembentukan peraturan perundang-undangan dan meregulasi kegiatan usaha pengangkutan agar semua pihak yang terlibat di dalamnya baik itu penumpang, pelaku usaha dan pihak ketiga terjamin keselamatannya dan tidak ada pihak yang dirugikan.

## **E. Keterlambatan**

### **1. Pengertian dan Jenis Keterlambatan**

Pengertian keterlambatan penerbangan dalam Pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia adalah terjadinya perbedaan aktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang

dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan, dalam Pasal 2 keterlambatan penerbangan dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

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

Pada Pasal 3 keterlambatan dibagi menjadi beberapa kategori:

- 1) Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- 2) Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- 3) Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- 4) Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- 5) Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan;
- 6) Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Dalam Pasal 4 secara spesifik disebutkan keterlambatan penerbangan yang dimaksud adalah perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Faktor keterlambatan juga diatur dalam Pasal 5 yang terdiri dari:

- a. Faktor manajemen airline: faktor manajemen airline yang dimaksud meliputi keterlambatan pilot, *co pilot*, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga, keterlambatan penanganan di darat, menunggu penumpang baik yang baru

melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*), dan ketidaksiapan pesawat.

- b. Faktor teknis operasional: faktor teknis yang dimaksud adalah kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan yaitu tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan yang terganggu contohnya banjir atau kebakaran, terjadi antrian pesawat lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) dan keterlambatan pengisian bahan bakar (*refueling*)
- c. Faktor cuaca: Faktor cuaca meliputi hujan lebat, badai, petir, banjir kabut, asap, jarak pandang dibawah standar minimal dan kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Dalam Peraturan Menteri ini juga mengatur bahwa adanya kewajiban penyedia jasa angkutan udara untuk memberikan informasi kepada penumpang terkait keterlambatan penerbangan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait, hal ini yang kadang tidak dilakukan oleh penyedia jasa angkutan udara. Seringkali penyedia jasa angkutan udara hanya menginformasikan keterlambatan penerbangan tanpa alasan dan bukti yang jelas sehingga melanggar hak penumpang yaitu hak memperoleh informasi dari penyedia jasa angkutan udara.

Pada Pasal 6 Ayat 1 Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia juga menetapkan tanggungjawab maskapai

hanya sebatas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines. Hal ini menunjukkan maskapai hanya memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pengguna jasa angkutan udara atau penumpang apabila keterlambatan disebabkan oleh maskapai itu sendiri.

Penanganan keterlambatan penerbangan diatur juga pada peraturan ini. Pada Pasal 7 ditentukan bahwa maskapai wajib menyampaikan informasi kepada pengguna jasa angkutan udara atau penumpang selambat lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum keberangkatan melalui telepon atau pesan layanan singkat atau media pengumuman. Lain halnya dengan keterlambatan yang disebabkan oleh factor cuaca dapat diinformasikan kepada pengguna jasa angkutan udara atau penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca tersebut.

Pembatalan penerbangan juga harus di informasikan kepada pengguna jasa angkutan udara atau penumpang melalui telepon atau pesan layanan singkat atau melalui media pengumuman paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan keberangkatan dan mengenai penggantian jadwal penerbangan (*reschedule*) disampaikan kepada penumpang secara langsung atau melalui telepon atau pesan layanan singkat atau melalui media pengumuman paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Badan usaha penyedia jasa angkutan udara atau maskapai wajib menyediakan peugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan lapangan

dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan dan petugas tersebut harus memastikan pelayanan yang diberikan harus:

- 1) Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian
- 2) Memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan
- 3) Membantu penumpang termasuk memesan ulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

## 2. Kompensasi Keterlambatan

Keterlambatan yang disebabkan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai harus memberikan kompensasi kepada pengguna jasa angkutan udara atau penumpang sebagaimana diatur di dalam Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Keterlambatan penerbangan membuat penyedia jasa angkutan udara harus memberikan kompensasi kepada penumpang. Kompensasi keterlambatan dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

- 1) Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- 2) Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- 3) Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);

- 4) Keterlambatan katagori 4, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*) dan makanan berat (*heavy meal*);
- 5) Keterlambatan katagori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah);
- 6) Keterlambatan katagori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*) dan,
- 7) Keterlambatan pada katagori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Pada bagian pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) apabila pembelian tiket oleh penumpang dilakukan secara tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara dan apabila pembelian dilakukan secara non tunai atau kredit maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat lambatnya 30 hari kalender.

Kompensasi ketika keterlambatan penerbagan lebih dari 6 jam dan penumpang membutuhkan tempat untuk menginap badan usaha angkutan udara wajib memberikan akomodasi kepada penumpang. Kompensasi ini diatur agar penyedia jasa angkutan udara atau maskapai tetap memenuhi dan tidak melanggar hak penumpang pengguna jasa.

## **F. Kesadaran dan Kepatuhan Hukum**

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang memiliki arti tunduk, taat dan turut. Kepatuhan berarti ketaatan, ketundukan seseorang terhadap sesuatu hal, sehingga dapat dikatakan kepatuhan hukum adalah keadaan dimana seseorang baik itu warga atau sekelompok masyarakat yang tunduk patuh pada satu aturan hukum yang berlaku.

Kepatuhan hukum didasari dengan adanya kesadaran hukum. Kesadaran berasal dari kata sadar yang artinya tahu, mengerti. Jadi kesadaran adalah sebuah bentuk keinsyafan atau merasa mengerti akan sesuatu. Widjaya berpendapat bahwa kesadaran adalah<sup>50</sup> kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa, tahu, ingat keadaan sebenarnya dan ingat keadaan keadaannya. Kesadaran diartikan sebagai keadaan tahu, mengerti, merasa, misalnya tentang harga diri, kehendak hukum lainnya. Kemudian Widjaya berdasarkan pengertian kesadaran di atas membagi dua sifat kesadaran yaitu<sup>51</sup>:

- 1) Kesadaran yang bersifat statis: Yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa ketentuan dalam masyarakat
- 2) Kesadaran yang bersifat dinamis: Yaitu menitikberatkan pada kesadaran yang timbul dari dalam diri manusia yang timbul dari kesadaran moral, keinsyafan dari dalam diri sendiri yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab

---

<sup>50</sup> A.W. Widjaya. 1984. *Kesadaran Hukum Manusia dan Manusia Pancasila*. Jakarta. Era Swasta. Hlm. 14.

<sup>51</sup> *Ibid.*



Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa kesadaran merupakan sikap batin seseorang yang memahami dan mengerti akan suatu hal yang menyebabkan kehati-hatian dalam bertindak.

Kesadaran hukum menurut Scholten adalah<sup>52</sup> kesadaran yang terdapat pada setiap manusia tentang apa hukum itu dan apa seharusnya hukum itu, beliau juga berpendapat bahwa kesadaran hukum merupakan suatu kategori tertentu dari kejiwaan kita dengan mana kita membedakan antara hukum dengan tidak hukum sertayang seharusnya dilarang untuk dilakukan. Pendapat Scolten dipertegas oleh pendapat Soerjono Soekanto yang mengemukakan bahwa<sup>53</sup> kesadaran hukum sebenarnya merupakan kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada.

Kesadaran hukum setiap idividu memiliki tingkatan yang berbeda sehingga butuh sebuah indikator atau tolak ukur agar mengetahui seberapa besar kesadaran hukum. Soerjono Soekanto menyatakan terdapat empat jenis indicator yang digunakan yaitu<sup>54</sup>:

- 1) Pengetahuan Hukum: Seseorang mengetahui bahwa perilaku-perilaku tertentu itu telah diatur oleh hukum. Peraturan hukum yang dimaksud disini adalah hukum yang tertulis dan hukum yang tidak tertulis. Prilaku tersebut menyangkut perilaku yang dilarang oleh hukum maupun diperbolehkan oleh hukum.
- 2) Pemahaman Hukum: Individu atau seseorang mempunyai pengetahuan dan

---

<sup>52</sup> Soedikno, Mertokusumo. *Meningkatkan Kesadaran Hukum*. 1982. Yogyakarta. Liberty. Hlm.2.

<sup>53</sup> Soerjono, Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. 1984. Jakarta. CV. Rajawali. Hlm 158.

<sup>54</sup> Ibid. Hlm. 140.

pemahaman mengenai turan-aturan tertentu, misalnya pengetahuan tentang aturan perkawinan sebagaimana yang diatur di dalam UU NO 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, atau peraturan mengenai jual beli karena kegiatan tersebut yang selalu mereka lakukan sebagai mata pencaharian.

- 3) Sikap Hukum: setiap orang memiliki kecenderungan untuk melakukan penilaian terhadap sebuah aturan hukum yang berlaku dan kemudian menentukan sikap terhadap aturan tersebut, baik itu menyetujui atau tidak menyetujui aturan hukum tersebut.
- 4) Pola Perilaku Hukum: Hal ini menunjukkan kebiasaan yang berbentuk pola dilakukan oleh masyarakat dalam mematuhi peraturan yang berlaku.

Kesadaran dan kepatuhan hukum memiliki perbedaan yang mendasar yaitu kesadaran hukum tidak memiliki sanksi yang menyertainya apabila tidak dilakukan sedangkan kepatuhan hukum melekat sanksi yang menyertainya agar tetap dilakukan. Kepatuhan seseorang terhadap hukum dapat di latar belakang oleh beberapa alasan sehingga dapat beberapa tingkatan kepatuhan hukum oleh masyarakat. G.P Hoefiangles dalam buku Poerbacaraka mengemukakan beberapa tingkatan yaitu<sup>55</sup>:

- 1) Seseorang bersikap tindak atau berperilaku sebagaimana yang diharapkan oleh hukum dan menyetujuinya sesuai dengan sistem nilai-nilai dari mereka yang berwenang.
- 2) Seseorang berperilaku sebagaimana yang diharapkan oleh hukum dan

---

<sup>55</sup>Purnadi, Poerbacaraka. *Perihal Kaedah Hukum*. 1986. Bandung. Alumni. Hlm. 24-25

menyetujuinya, akan tetapi tidak setuju dengan penilaian yang diberikan oleh yang berwenang terhadap hukum yang bersangkutan.

- 3) Seseorang mematuhi hukum, akan tetapi dia tidak setuju dengan kaidah-kaidah tersebut maupun nilai-nilai dari yang berwenang.
- 4) Seseorang tidak patuh pada hukum, akan tetapi dia menyetujuinya dan demikian juga terhadap nilai-nilai dari mereka yang berwenang.
- 5) Seseorang sama sekali tidak menyetujui ke semuanya dan dia pun tidak patuh pada hukum (melakukan protes).

#### **G. Perbuatan Melawan Hukum**

Perbuatan Melawan Hukum (*onrechtmatige daad*) dalam konteks perdata diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau *Burgerlijk Wetboek* (“BW”), dalam Buku III BW, pada bagian “Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan demi Undang-Undang”, yang berbunyi: “*Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.*”

Menurut Pasal 1365 KUHPerdota maka yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Munir menyampaikan pendapat bahwa terdapat 3 katagori perbuatan melawan hukum,

yaitu<sup>56</sup>:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa ada kesalahan (tanpa ada usur kesengajaan atau kelalaian)
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

R. Wirjono Projodikoro mengartikan kata *onrechtmatigedaad* sebagai perbuatan melanggar hukum. Menurutnya perkataan “perbuatan” dalam rangkaian kata-kata “perbuatan melanggar hukum” dapat diartikan positif melainkan juga negatif, yaitu meliputi juga hal yang orang dengan berdiam diri saja dapat dikatakan melanggar hukum karena menurut hukum seharusnya orang itu bertindak. Perbuatan negatif yang dimaksudkan bersifat “aktif” yaitu orang yang diam saja, baru dapat dikatakan melakukan perbuatan hukum, kalau ia sadar, bahwa ia dengan diam saja adalah melanggar hukum. Maka yang bergerak bukan tubuhnya seseorang itu, melainkan pikiran dan perasaannya. Jadi unsur bergerak dari pengertian “perbuatan” kini pun ada. Perkataan “melanggar” dalam rangkaian kata-kata “perbuatan melanggar hukum” yang dimaksud bersifat aktif, maka menurut beliau perkataan yang paling tepat untuk menerjemahkan *onrechtmatigedaad* ialah perbuatan melanggar hukum karena istilah perbuatan melanggar hukum menurut Wirjono Prodjodikoro ditujukan

---

<sup>56</sup> Munir Fuady II, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal.3.

kepada hukum yang pada umumnya berlaku di Indonesia dan yang sebagian terbesar merupakan hukum adat<sup>57</sup>

Dalam bukunya Moegni menyampaikan bahwa perbuatan melawan hukum dapat diartikan secara luas, yakni mencakup perbuatan-perbuatan sebagai berikut<sup>58</sup>:

- a. Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain: Perbuatan melawan hukum dengan melanggar hak orang lain, hak-hak tersebut merupakan hak yang diakui oleh hukum, tetapi tidak terbatas pada hak pribadi, hak kekayaan, hak atas kebebasan dan hak atas kehormatan dan nama baik<sup>59</sup>
- b. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri: Memiliki pengertian bahwa dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila subyek hukum diberikan kewajiban untuk melakukan sesuatu oleh hukum baik tertulis ataupun tidak tertulis. Tidak hanya terbatas dengan hukum tertulis tetapi juga bertentangan dengan hak orang lain menurut undang-undang.
- c. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan: Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan dapat dikategorikan perbuatan melawan hukum apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain (Pasal 1365 KUHPerdara)
- d. Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik: Disebut juga dengan *Zorgvuldigheid* dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Apabila seseorang melakukan

---

<sup>57</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 1

<sup>58</sup> Moegni Djojodirdjo, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Bina Cipta, 1991, hlm 7.

<sup>59</sup> Munir Fuady, *Op Cit*, hlm 6.

tindakan yang merugikan orang lain, tidak secara melanggar peraturan tertulis, mungkin masih dapat dijerat dengan tindakan melawan hukum karena bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan dalam masyarakat. Keharusan di masyarakat merupakan hukum tidak tertulis tapi harus diakui oleh masyarakat yang bersangkutan.<sup>60</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa perbuatan melawan hukum merupakan tindakan yang dilakukan oleh subjek hukum baik secara aktif maupun pasif yang melanggar peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang dapat menimbulkan kerugian bagi orang lain. perbuatan tersebut dapat berupa tidak dipenuhinya hak dan kewajiban baik hak dan kewajiban diatur dalam peraturan perundang-undangan ataupun hukum yang hidup di masyarakat.

Dalam perbuatan melawan hukum terdapat para pihak yang terlibat di dalamnya. Subyek dari perbuatan melawan hukum adalah orang dan atau badan hukum. Orang dan atau badan hukum dalam melakukan perbuatan hukum menimbulkan hak dan kewajiban yang kemudian harus dipenuhi masing-masing pihak, baik hak dan kewajiban tersebut timbul karena perjanjian yang dilakukan atau karena undang-undang. Dalam melakukan perbuatan hukum orang dan badan hukum dapat dimintakan pertanggungjawabannya apabila terbukti ada kesalahan yang mengakibatkan perbuatan tersebut termasuk dalam katagori perbuatan melawan hukum.

---

<sup>60</sup> *Ibid*, hlm 8-9.

Untuk mengkatagorikan sebuah perbuatan termasuk perbuatan melawan hukum, ada unsur-unsur yang harus dipenuhi. Moegni menyampaikan terdapat 4 unsur yaitu<sup>61</sup>:

- 1) Adanya suatu pelanggaran hukum: Bahwa didalam sebuah perbuatan yang dilakukan terdapat pelanggaran baik berupa hak orang lain, kewajiban hukumnya sendiri, pertentangan dengan kesusilaan dan pertentangan dengan keharusan yang diindahkan dalam pergaulan masyarakat<sup>62</sup>
- 2) Adanya kesalahan: Dalam melakukan perbuatan harus terdapat kesalahan didalamnya, tidak hanya berdasarkan Pasal 1365 tapi dengan peraturan perundang-undangan yang lain. Unsur kesalahan berupa kesengajaan, kelalaian, dan tidak adanya alasan pembenar atau pemaaf terhadap kesalahan tersebut.
- 3) Terjadinya kerugian: Dalam melakukan perbuatan melawan hukum terdapat kerugian yang menyertai perbuatan. Dapat berupa kerugian yang bersifat materiil dan immateriil.
- 4) Adanya hubungan kausalitas: Terdapat hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang terjadi. Terdapat 2 teori hubungan kausalitas terhadap perbuatan melawan hukum dan kerugian yaitu:
  - a. *Condition Sine Qua Non*: Menurut teori ini tiap sebab atau masalah yang merupakan syarat untuk timbulnya akibat, adalah sebab dari akibat.

---

<sup>61</sup> Moegni Djodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan I, Jakarta: Pradnya Pramita, 1979, hlm 22

<sup>62</sup> *Ibid*

- b. *Adequate Veroorzaking*: Pembuat hanya bertanggungjawab untuk kerugian yang selayaknya dapat diharapkan sebagai akibat perbuatan melawan hukum.





### **BAB III**

## **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI DAN KENYAMANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA**

### **A. Gambaran Umum Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat Udara**

Hak atas informasi penumpang diatur dalam peraturan perundang-undangan seperti dalam UUPK, UU Penerbangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Pasal 4 menyebutkan konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Penyedia jasa angkutan udara dalam hal ini harus memberikan informasi yang menjadi kewajibannya kepada penumpang sebagai konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 7 UUPK mengenai salah satu kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Akses terhadap informasi mengenai barang dan/atau jasa menjadi sangat penting agar konsumen mengetahui bagaimana kondisi barang dan/atau jasa yang akan digunakan atau dikonsumsi.

Pada UU Penerbangan ditentukan penyedia jasa angkutan udara mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi penerbangan kepada penumpang yang tertera

pada dokumen penerbangan. Selain itu, penyedia jasa angkutan udara berkewajiban untuk mengansuransikan tanggungjawabnya seperti yang diatur dalam Pasal 190 UU Penerbangan. Penyedia jasa angkutan udara mempunyai kewajiban menginformasikan hal ini kepada penumpang dalam bentuk lisan atau tulisan.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia memberikan definisi apa itu keterlambatan penerbangan dan juga memberikan mekanisme penginformasian kepada penumpang. Selain itu, peraturan ini juga mengatur tentang bentuk kompensasi ganti kerugian keterlambatan penerbangan sebagai bentuk tanggung jawab maskapai kepada penumpang akibat keterlambatan penerbangan.

Pemberian informasi yang dituju dalam penelitian ini adalah informasi mengenai jasa penerbangan. Sebagai konsumen, penumpang berhak menerima informasi-informasi mengenai jasa yang digunakannya dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi tersebut secara benar, jelas dan jujur seperti yang telah diperintahkan oleh undang-undang agar penumpang tidak menderita kerugian. Informasi yang diperoleh penumpang sebagai konsumen diantaranya adalah informasi penerbangan, informasi keterlambatan penerbangan, informasi ganti rugi keterlambatan penerbangan, dan informasi asuransi penerbangan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan

Udara Niaga Berjadwal di Indonesia diatur tentang ketentuan penanganan ketika terjadi keterlambatan penerbangan. Pada peraturan ini maskapai mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi mengenai keterlambatan pesawat, ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan kepada penumpang. Ketentuan menyampaikan informasi keterlambatan dan bentuk ganti rugi akibat keterlambatan diatur dalam peraturan ini untuk menjamin hak penumpang yang harus dipenuhi oleh maskapai.

Hak atas informasi yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai diantaranya terdapat pada Pasal 151 UU Penerbangan mengenai informasi penerbangan dan juga diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia mengenai informasi keterlambatan penerbangan, kemudian informasi mengenai alasan keterlambatan pada Pasal 7 Ayat 3 Huruf a 5 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Selain itu informasi ganti rugi diberikan kepada penumpang yang ketentuan mengenai ganti rugi diatur pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan

Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Asuransi penumpang penerbangan ditentukan pada Pasal 179 UU Penerbangan yang menyatakan pengangkut harus mengansuransikan tanggungjawabnya dalam hal ini penumpang. Penumpang berhak untuk mengetahui apakah dirinya telah diasuransikan oleh maskapai atau tidak melalui pemberian informasi asuransi penerbangan oleh maskapai. Informasi dapat disampaikan secara lisan ataupun tulisan.

Kenyamanan juga menjadi hal yang perlu diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK ditentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan. Kenyamanan diperoleh penumpang melalui pelayanan yang diberikan oleh maskapai melalui organnya. Standar pelayanan kepada penumpang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Peraturan ini mengatur bagaimana standar pelayanan yang harusnya diberikan organ maskapai melalui awak kabin kepada penumpang di dalam pesawat. Di dalam Peraturan Menteri terdapat ketentuan mengenai bagaimana awak kabin berperilaku, yaitu ramah, tanggap, dan terampil. Selain itu dalam melakukan pelayanan kepada penumpang, awak kabin harus jelas dalam memberikan informasi kepada penumpang. Berdasarkan standar-standar di atas penulis mencoba mengukur tingkat informasi dan kenyamanan penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa/pelaku usaha (maskapai).

## **B. Pemenuhan Hak Informasi dan Kenyamanan Penumpang Pesawat**

Informasi penerbangan penumpang ke tempat tujuan telah tertera pada angkutan penerbangan yang dipegang oleh penumpang. Pada Pasal 150 UU Penerbangan ditentukan bahwa dokumen angkutan terdiri dari:

- 1) Tiket penumpang pesawat udara;
- 2) Pas masuk pesawat udara;
- 3) Tanda pengenal bagasi (*baggage identification/claim tag*); dan
- 4) Surat muatan udara (*airway bill*).

Pada tiket pesawat udara seperti yang ditentukan pada Pasal 151 UU Penerbangan terdiri atas:

- a. Nomor, tempat, tanggal penerbitan;
- b. Nama penumpang dan nama pengangkut;
- c. Tempat tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
- d. Nomor penerbangan;
- e. Tempat, pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan apabila ada; dan
- f. Pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.

Informasi penerbangan diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara melalui lisan dan tulisan. Informasi lisan diberikan melalui *front office* maskapai tempat dimana penumpang melakukan *check in* untuk memperoleh *boarding pass* untuk memasuki

pesawat dan juga pengumuman melalui media pengeras suara di bandar udara. Informasi tulisan selain yang terdapat pada dokumen angkutan yang dimiliki oleh penumpang, penyedia jasa layanan angkutan udara atau maskapai memberikan pengumuman melalui layar jadwal keberangkatan pesawat. Hak atas informasi penerbangan sejatinya telah diinformasikan kepada seluruh penumpang pengguna jasa angkutan udara ketika melakukan pembelian tiket, ketika masuk ke bandar udara tempat dilakukannya pengangkutan, pemberian informasi penerbangan ketika di dalam pesawat udara, pemberian informasi ketika pesawat udara telah tiba di tempat tujuan, sehingga hemat penulis menyimpulkan pelaku usaha/maskapai telah memenuhi hak atas informasi penerbangsn.

Hak atas informasi keterlambatan pesawat oleh penyedia jasa layanan angkutan udara adalah hak yang paling sering dilanggar oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai. Jadwal keberangkatan penumpang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka dari itu maskapai biasanya memberi informasi kepada penumpang baik melalui telepon atau pesan layanan singkat (SMS)<sup>54</sup>. Pada Pasal 7 Ayat 3 Huruf A Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia menentukan bahwa informasi keterlambatan penerbangan harus disampaikan kepada penumpang melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45

---

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan Handoko selaku Station Manager Lion Air Bandar Udara Raja Ali Haji Fisabilillah, Tanjungpinang, 18 Februari 2016 pukul 12.24 WIB

(empat puluh lima) menit sebelum keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan. Pada saat penanganan apabila terjadinya keterlambatan penerbangan penyedia jasa angkutan udara atau maskapai harus menyediakan petugas di ruang tunggu untuk menginformasikan keterlambatan penerbangan. Hal ini ditentukan pada Pasal 7 dan 8 menyatakan bahwa petugas yang ditugaskan di ruang tunggu adalah setingkat *General Manager*, *Station Manager* atau staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan wewenang penuh untuk menghadapi keterlambatan penerbangan. Hal ini juga senada disampaikan oleh narasumber penulis bahwa setiap ada keterlambatan penerbangan akan ditempatkan staf di ruang tunggu untuk menginformasikan keterlambatan penerbangan kepada penumpang<sup>55</sup>.

Penulis kemudian menyebarkan angket kepada 30 responden penumpang angkutan udara/maskapai untuk mengetahui pemenuhan hak atas informasi keterlambatan pesawat dengan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Pernahkah anda mengalami keterlambatan penerbangan? (ya/tidak)
- 2) Apakah anda diinformasikan adanya keterlambatan penerbangan? (ya/tidak)
- 3) Kapan informasi keterlambatan disampaikan kepada anda? (45 menit sebelum keberangkatan/ 10 menit sebelum keberangkatan)
- 4) Apakah ada petugas maskapai yang berjaga atau *standby* di ruang tunggu ketika terjadi keterlambatan penerbangan? (ya/tidak)

---

<sup>55</sup> *Ibid*

5) Apakah maskapai memberikan alasan terhadap keterlambatan penerbangan?  
(ya/tidak)

Hasil angket yang disebar oleh penulis kepada 30 responden pengguna jasa angkutan udara/maskapai menunjukkan hasil pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1. Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Mengalami keterlambatan penerbangan	Tidak mengalami keterlambatan penerbangan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	10	0	33,34%
Total	30	0	100%

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.1. di atas menunjukkan 100% responden pernah mengalami keterlambatan penerbangan. Ini berarti 100% responden mengalami keterlambatan. Responden merupakan pengguna maskapai Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air. Seperti yang telah ditentukan oleh Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia keterlambatan penerbangan adalah perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Data angket menunjukkan



bahwa seluruh responden mengalami perbedaan waktu keberangkatan dari yang telah dijadwalkan oleh maskapai.

Kemudian penulis memberikan pertanyaan kepada responden mengenai apakah mereka diberikan informasi keterlambatan penerbangan oleh maskapai yang menunjukkan hasil pada Tabel 3.2. berikut ini.

Tabel 3.2. Informasi Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Diberi informasi keterlambatan penerbangan	Tidak diberi informasi keterlambatan penerbangan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	10	0	33,34%
Total	30	0	100%

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.2. di atas menunjukkan 100% responden diinformasikan adanya keterlambatan penerbangan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai. Responden merupakan pengguna maskapai Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air. Sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Pasal 7 bahwa dalam hal keterlambatan penerbangan penumpang harus diberikan informasi setidaknya 45 menit sebelum keberangkatan baik menggunakan pesan layanan singkat (SMS) atau melalui media pengumuman. Berdasarkan pertanyaan angket seluruh responden menyatakan mereka diberikan informasi keterlambatan, sehingga pemberian informasi mengenai keterlambatan penerbangan telah dilaksanakan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai sesuai dengan ketentuan yang ada pada Peraturan

Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Mengenai kapan pemberian informasi keterlambatan penerbangan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai kepada penumpang hasil angket yang diperoleh penulis dapat dilihat pada Tabel 3.3. berikut ini.

Tabel 3.3. Waktu Diberikannya Informasi Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Diberikan informasi keterlambatan penerbangan 45 menit sebelum keberangkatan	Diberikan informasi keterlambatan penerbangan 10 menit sebelum keberangkatan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	0	10	33,33%
Lion Air	0	10	33,34%
Total	10	20	33,33% dan 66,67% (100%)

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.3. di atas menunjukkan 33,33% responden diinformasikan mengenai keterlambatan penerbangan 45 menit sebelum jadwal keberangkatan, sedangkan 66,67% responden menyatakan informasi keterlambatan penerbangan diberikan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan. 33,33% responden yang diberikan informasi keterlambatan penerbangan 45 menit sebelum keberangkatan adalah pengguna maskapai Garuda Indonesia dan 66,67% responden yang diberikan informasi keterlambatan penerbangan 10 menit sebelum keberangkatan adalah

pengguna maskapai Citilink dan Lion Air. Hal ini menunjukkan masih adanya ketidakpatuhan penyedia jasa angkutan udara akan aturan yang telah diatur dalam PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan pemenuhan hak atas informasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang.

Narasumber penulis menyampaikan bahwa *Ground staff* atau petugas lapangan selalu berkoordinasi dengan Angkasa Pura II untuk memastikan ketepatan waktu kedatangan pesawat dari bandar udara lain<sup>56</sup>. Adanya koordinasi antar petugas membuat informasi mengenai keterlambatan penerbangan akan lebih cepat diperoleh oleh petugas dan kemudian disampaikan kepada penumpang dan penyedia jasa angkutan udara atau maskapai mempunyai kewajiban untuk segera menginformasikan kepada penumpang seketika terjadinya keterlambatan penerbangan seperti yang ditentukan pada Pasal 7. Berdasarkan jarak antar waktu penerbangan dan tibanya pesawat udara di bandar udara tujuan, maskapai memiliki banyak waktu untuk menginformasikan keterlambatan penerbangan kepada penumpang sehingga menurut penulis adanya kelalaian yang dilakukan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai dalam pemberian informasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang.

Mengenai adanya petugas maskapai yang berjaga atau *standby* di ruang tunggu ketika terjadi keterlambatan penerbangan telah diatur dalam Pasal 7 Ayat 1 Peraturan

---

<sup>56</sup> *Ibid*

Menteri PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Hasil angket terhadap 30 responden penumpang angkutan udara/maskapai menunjukkan hasil pada Tabel 3.4. berikut ini.

Tabel 3.4. Petugas Maskapai yang Berjaga atau *Standby* di Ruang Tunggu (N=30)

Maskapai	Adanya petugas maskapai yang berjaga atau <i>standby</i> di ruang tunggu ketika terjadi keterlambatan	Tidak adanya petugas maskapai yang berjaga atau <i>standby</i> di ruang tunggu ketika terjadi keterlambatan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	10	0	33,34%
Total	30	0	100%

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.4. di atas menunjukkan 100% responden menyatakan bahwa maskapai telah menunjuk petugas yang berjaga atau *standby* di ruang tunggu ketika terjadi keterlambatan penerbangan. Respoden merupakan pengguna maskapai Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air. Menurut penulis penyedia jasa angkutan udara telah melaksanakan perintah Undang-Undang dan memenuhi hak penumpang terhadap adanya petugas yang berjaga ketika terjadi keterlambatan penerbangan.

Pada Pasal 7 Ayat 3 PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia ditentukan bahwa maskapai harus memberikan informasi

keterlambatan dengan alasan yang jelas kepada penumpang. Berdasarkan angket yang disebar oleh penulis kepada 30 responden penumpang angkutan udara/maskapai menunjukkan hasil pada Tabel 3.5. berikut ini.

Tabel 3.5. Pemberian Informasi Mengenai Alasan Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Diberikan informasi mengenai alasan keterlambatan penerbangan	Tidak diberikan informasi mengenai alasan keterlambatan penerbangan	Persen
Garuda Indonesia	6	4	20% dan 13,33%
Citilink	0	10	33,33%
Lion Air	0	10	33,34%
Total	4	24	20% dan 80% (100%)

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.5. di atas menunjukkan 80% responden menyatakan mereka tidak pernah diberitahu alasan keterlambatan penerbangan dan 20% responden menyatakan mereka diberikan alasan terjadinya keterlambatan penerbangan. 80% responden terdiri atas 10 pengguna maskapai Citilink, 10 pengguna maskapai Lion Air dan 4 pengguna maskapai Garuda Indonesia sedangkan 20% responden merupakan pengguna maskapai Garuda Indonesia. Hasil angket oleh responden memberikan gambaran kepada penulis bahwa maskapai belum sepenuhnya patuh akan pemberian informasi alasan keterlambatan kepada penumpang dan belum menjalankan perintah Undang-Undang sepenuhnya.

Hak atas informasi kompensasi keterlambatan penerbangan diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara atau maskapai kepada penumpang atau konsumen dalam bentuk lisan ataupun tulisan. Ketentuan mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan telah diatur secara spesifik pada Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang membagi keterlambatan menjadi beberapa katagori yaitu:

- 1) Katagori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- 2) Katagori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- 3) Katagori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- 4) Katagori 4, ketelambatan 181 menit s/d 240 menit;
- 5) Katagori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- 6) Katagori 6, pembatalan penerbangan.

Penulis menyebarkan angket kepada 30 responden pengguna jasa angkutan udara untuk melihat adanya pemenuhan hak atas informasi kompensasi kepada penumpang dengan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Apakah anda mengetahui tentang hak anda untuk mendapatkan kompensasi keterlambatan penerbangan yang disediakan oleh maskapai? (ya/tidak)
- 2) Berapa lama keterlambatan penerbangan (*delay*) terjadi? (30-60menit/61-120menit/121-180menit/181/240menit/lebih dari 240 menit)

Hasil angket penulis mengenai tahu atau tidaknya penumpang akan hak kompensasi keterlambatan terdapat pada Tabel 3.6. berikut ini.

Tabel 3.6. Hak Atas Kompensasi Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Mengetahui mengenai hak atas kompensasi keterlambatan penerbangan	Tidak mengetahui hak atas kompensasi keterlambatan penerbangan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	5	5	16,67% dan 16,67%
Total	25	5	83,33% dan 16,67% (100%)

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.6. di atas menunjukkan 83,33% responden menyatakan mereka mengetahui mengenai informasi kompensasi keterlambatan dan 16,67% responden menyatakan mereka tidak mengetahui informasi mengenai kompensasi keterlambatan. 83,33% responden terdiri atas 10 pengguna Garuda Indonesia, 10 pengguna Citilink dan 5 Pengguna Lion Air dan 16,67% responden merupakan pengguna maskapai Lion Air. Kompensasi keterlambatan sendiri diatur dalam Pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yaitu:

- 1) Keterlambatan katagori 1, kompensasi berupa minuman ringan;

- 2) Keterlambatan katagori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- 3) Keterlambatan katagori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- 4) Keterlambatan katagori 4, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*) dan makanan berat (*heavy meal*);
- 5) Keterlambatan katagori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah);
- 6) Keterlambatan katagori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*) dan,

Selain itu Penulis melakukan observasi ke Bandara Adisucipto Yogyakarta pada awal Februari 2016 untuk melihat apakah ada bentuk tanda informasi yang diberikan penyedia jasa angkutan udara kepada penumpang, kemudian penulis menemukan *banner* yang berisikan informasi tentang kompensasi keterlambatan penerbangan milik maskapai penerbangan pada loket tiket yang terletak pada bagian luar bandar udara Adisucipto Yogyakarta<sup>57</sup>. Sehingga menurut penulis, penumpang sebagai konsumen telah diberikan informasi oleh maskapai mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan.

---

<sup>57</sup> Dokumentasi gambar 1



Waktu dan bentuk kompensasi telah tertera pada *banner* yang ditemukan penulis. Hal ini menunjukkan bahwa adanya itikad baik dari penyedia jasa angkutan udara atau maskapai untuk memberikan informasi dalam bentuk tulisan kepada penumpang agar mereka mengetahui hak apa yang mereka dapat sebagai konsumen pengguna jasa layanan angkutan udara.

Hal ini senada dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yang menyatakan bahwa maskapai telah memasang *banner* sebagai bentuk pemberian informasi kepada penumpang. Narasumber juga menyatakan bahwa pemberian informasi melalui *banner* telah dilakukan sejak lama tetapi tidak secara spesifik menyebutkan tanggal dan tahunnya<sup>58</sup>, selain itu untuk pemberian informasi yang bersifat lisan, narasumber menyatakan bahwa masyarakat sudah dianggap tahu mengenai peraturan ini sehingga tidak perlu lagi adanya pemberian informasi melalui lisan kepada penumpang atau konsumen<sup>59</sup>.

Narasumber juga menambahkan bahwa aturan mengenai pemberian kompensasi kepada penumpang pengguna jasa angkutan udara atau maskapai telah diberlakukan sejak lama sehingga menurut narasumber bahwa maskapai telah menjalankan perintah Undang-Undang<sup>60</sup>. Hasil angket mengenai keterlambatan penerbangan yang dialami 30 responden memiliki hasil yang variatif seperti pada Tabel 3.7. berikut ini.

---

<sup>58</sup>*Op. Cit.*

<sup>59</sup>*Op. Cit.*

<sup>60</sup>*Op, Cit.*

Tabel 3.7. Keterlambatan Penerbangan (N=30)

Maskapai	Mengalami keterlambatan penerbangan 30-60 menit	Mengalami keterlambatan penerbangan 61-120 menit	Mengalami keterlambatan penerbangan 121-180 menit	Mengalami keterlambatan penerbangan 181-240 menit	Mengalami keterlambatan penerbangan lebih dari 240 menit	Persen
Garuda Indonesia	10	0	0	0	0	33,33 %
Citilink	5	5	0	0	0	16,67 %
Lion Air	0	8	2	0	0	43,33 % dan 6,67%
Total	15	13	2	0	0	50% ,43,33 % dan 6,67% (100% )

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.7. di atas menunjukkan 50% responden mengalami keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 30-60 menit, 43,33% responden mengalami keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 61-120 menit, dan 6,67% responden mengalami keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 121-180 menit.

Keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 30-60 menit dialami oleh penumpang dengan maskapai Garuda Indonesia sebanyak 10 responden dan maskapai Citilink sebanyak 5 responden. Keterlambatan yang dialami oleh responden sesuai

dengan yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia termasuk dalam keterlambatan katagori 1 dan berhak mendapatkan kompensasi keterlambatan penerbangan berupa air mineral. Kemudian penulis memberikan pertanyaan kepada responden apakah mereka mndapatkan kompensasi ganti rugi berupa air mineral akibat keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 30-60 menit dan hasil angket menunjukkan data pada Tabel 3.8. berikut ini.

Tabel 3.8. Pemberian Minuman Ringan Kepada Penumpang Ketika Terjadi *Delay* (N=15)

Maskapai	Penumpang menerima kompensasi berupa minuman ringan ketika mengalami delay 30-60 menit	Penumpang tidak menerima kompensasi berupa minuman ringan ketika mengalami delay 30-60 menit	Persen
Garuda Indonesia	10	0	66,67%
Citilink	0	5	33,33%
Lion Air	0	0	0%
Total	10	5	100%

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.8. di atas menunjukkan 66.67% responden pengguna maskapai Garuda Indonesia mendapatkan kompensasi keterlambatan penerbangan berupa minuman ringan dan 33,33% responden pengguna maskapai Citilink tidak mendapatkan kompensasi apapun. Hal ini menunjukkan bahwa maskapai Garuda Indonesia telah menjalankan perintah Undang-Undang sedangkan maskapai Citilink belum melaksanakan perintah Undang-Undang.

8 dari 13 responden yang mengalami keterlambatan penerbangan dengan rentang waktu 61-120 menit adalah pengguna maskapai Lion air dan 5 dari 13 responden merupakan pengguna maskapai Citilink. Seperti yang telah ditentukan pada Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia bahwa keterlambatan dengan rentang waktu 61-120 menit termasuk dalam keterlambatan katagori 2 yang akan mendapatkan kompensasi berupa makanan ringan (*snack*). Kemudian penulis menanyakan pertanyaan kepada responden apakah mereka menerima ganti rugi keterlambatan penerbangan berupa makanan ringan (*snack*) yang diberikan oleh maskapai dan hasil angket menunjukkan data pada Tabel 3.9. berikut ini.

Tabel 3.9. Pemberian Makanan Ringan Kepada Penumpang Ketika Terjadi *Delay* (N=13)

Maskapai	Penumpang menerima kompensasi berupa makanan ringan ketika mengalami delay 61-120 menit	Penumpang tidak menerima kompensasi berupa makanan ringan ketika mengalami delay 61-120 menit	Persen
Garuda Indonesia	0	0	0%
Citilink	5	0	38,46%
Lion Air	0	8	61,54%
Total	5	8	100%

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.9. di atas menunjukkan 61,54% responden pengguna maskapai Lion Air tidak mendapatkan kompensasi apapun dari maskapai dan 38,46% responden

pengguna Citilink mendapatkan kompensasi berupa makanan ringan dari maskapai. Berdasarkan hasil angket tersebut penulis mendapatkan kesimpulan bahwa Lion Air belum sepenuhnya menjalankan perintah Undang-Undang dan maskapai Citilink telah menjalankan perintah Undang-Undang.

2 dari 2 responden yang mengalami keterlambatan dengan rentang waktu 121-180 menit adalah pengguna jasa maskapai Lion Air. Berdasarkan ketentuan oleh Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia keterlambatan tersebut termasuk dalam katagori 3 yaitu akan diberikan kompensasi berupa makanan berat (*heavy meal*) yang diberikan oleh maskapai. Kemudian penulis menanyakan pertanyaan kepada responden apakah mereka menerima ganti rugi keterlambatan penerbangan berupa makanan berat (*heavy meal*) yang diberikan oleh maskapai dan hasil angket menunjukkan data pada Tabel 3.10. berikut ini.

Tabel 3.10. Pemberian Makanan Berat (*Heavy Meal*) Kepada Penumpang Ketika Terjadi *Delay* (N=2)

Maskapai	Penumpang menerima kompensasi berupa makanan berat ( <i>heavy meal</i> ) ketika mengalami delay 121-180 menit	Penumpang tidak menerima kompensasi berupa makanan berat ( <i>heavy meal</i> ) ketika mengalami delay 121-180 menit	Persen
Garuda Indonesia	0	0	0%
Citilink	0	0	0%
Lion Air	0	2	100%
Total	0	2	100%

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.10 di atas menunjukkan 100% responden pengguna maskapai Lion Air tidak menerima kompensasi keterlambatan berupa makanan berat (*heavy meal*) yang harusnya disediakan maskapai kepada penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa Lion Air belum menjalankan perintah Undang-Undang.

Hak asuransi telah ditentukan dalam beberapa Pasal di UU Penerbangan. Pada Pasal 124 Ayat 3 tentang ketentuan tarif ditentukan bahwa komponen biaya tarif angkutan udara terdiri atas:

- 1) Tarif jarak;
- 2) Pajak;
- 3) Iuran wajib asuransi; dan
- 4) Biaya tuslah/tambahan (*surcharge*);

Berdasarkan keterangan di atas asuransi merupakan komponen yang termasuk dalam harga tiket pesawat yang dibeli oleh penumpang hal ini menunjukkan bahwa harga tiket yang telah dibayar oleh penumpang sudah termasuk premi asuransi apabila terjadi kecelakaan yang membuat penyedia jasa angkutan udara harus bertanggung jawab. Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan definisi asuransi sebagai perjanjian antara dua pihak, yang satu berkewajiban untuk membayar iuran dan pihak lain berkewajiban untuk memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Sedangkan dalam Pasal 246 KUHD definisi asuransi adalah suatu transaksi pertanggungan yang melibatkan dua pihak, yaitu tertanggung dan penanggung.

Selain itu dalam Pasal 190 juga menegaskan bahwa badan usaha wajib mengansuransikan tanggung jawabnya. Pengertian tanggung jawab badan usaha angkutan udara pada Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga, Pada Pasal 1 Angka 19 Peraturan Menteri Perhubungan PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara memberikan definisi asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dengan konsorsium perusahaan asuransi untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa dalam mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga, penyedia jasa angkutan udara atau maskapai bekerja sama dengan perusahaan asuransi dalam hal untuk membayar ganti rugi. Ganti rugi dibayarkan apabila terjadi hal-hal yang telah ditentukan dalam Perundang-undangan. Pada Pasal 2 ditentukan jenis tanggung jawab dari penyedia jasa angkutan udara atau maskapai yaitu:

- 1) Penumpang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- 2) Hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- 3) Hilang, musnah, atau rusaknya barang bagasi tercatat;
- 4) Keterlambatan angkutan udara, dan;
- 5) Kerugian yang diderita pihak ketiga.

Merujuk pada UUPK pelaku usaha atau maskapai mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi kepada konsumen dalam hal ini penumpang. Hak atas informasi asuransi hendaknya disampaikan kepada penumpang agar penumpang tahu mereka telah di asuransikan oleh pelaku usaha/maskapai. Penulis menyebarkan angket kepada 30 responden untuk mengetahui apakah responden telah diberikan informasi mengenai hak asuransi oleh petugas maskapai dalam bentuk tulisan atau lisan. Berdasarkan pertanyaan penulis mendapatkan hasil pada Tabel 3.11. berikut ini.



Tabel 3.11. Pemberian informasi mengenai asuransi penerbangan (N=30)

Maskapai	Petugas maskapai atau maskapai memberikan informasi mengenai asuransi penerbangan secara tulisan atau lisan	Petugas maskapai atau maskapai memberikan informasi mengenai asuransi penerbangan secara tulisan atau lisan	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	8	2	26,67% dan 6,67%
Total	28	2	93.33% dan 6,67% (100%)

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3.11. di atas menunjukkan 93,33% responden diinformasikan baik secara tulisan atau lisan oleh maskapai dan 6,67% responden menyatakan mereka merasa tidak diinformasikan oleh maskapai atas hak informasi asuransi. 28 responden terdiri dari 10 pengguna Garuda Indonesia, 10 pengguna Citilink dan 8 pengguna Lion Air sedangkan 2 responden adalah pengguna Lion air. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang sebagai konsumen telah mendapatkan haknya atas informasi asuransi.

Informasi mengenai asuransi penumpang dapat ditemukan pada komponen tiket pesawat yang telah dibeli penumpang. Penyedia jasa angkutan udara atau maskapai mempunyai kewajiban untuk mengansuransikan tanggung jawabnya yaitu adalah penumpang dan/atau kargo. Pada bukti pembelian tiket ini<sup>61</sup> dapat kita lihat terdapat komponen asuransi yang telah di masukkan dalam perhitungan harga pembelian tiket

<sup>61</sup> Dokumen tiket peberbangan

sehingga informasi mengenai asuransi dapat penumpang peroleh dari tiket yang mereka beli.

Kecelakaan pesawat Air Asia yang beberapa waktu lalu terjadi juga membuat informasi mengenai hak asuransi menjadi konsumsi publik. Dalam artikelnya, *Hukumonline* menyatakan korban kecelakaan pesawat berdasarkan PP No 77 Tahun tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara ditentukan ganti kerugian bagi penumpang yang mengalami kecelakaan pesawat hingga meninggal dunia menerima ganti rugi sebesar 1,25 milyar<sup>62</sup>. Informasi melalui media massa juga dapat membantu penumpang sebagai konsumen untuk lebih sadar dan peka terhadap hak yang harusnya mereka terima.

Kenyamanan dapat dirasakan melalui pelayanan. Penumpang pesawat udara mendapatkan layanan dari penyedia jasa angkutan udara atau maskapai. Pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Pasal 2 menentukan pelayanan apa saja yang meliputi di dalamnya sebagai berikut:

- a. Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
- b. Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan
- c. Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

---

<sup>62</sup><http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt54a3f5d9cbece/ini-hak-asuransi-keluarga-korban-airasia-qz-8501> 20 Maret 2016 pukul 22.13 WIB

Penulis melakukan penelitian terhadap pelayanan sebelum penerbangan dan selama penerbangan. Pelayanan sebelum penerbangan seperti yang ditentukan dalam Pasal 4 berupa:

- a. Informasi penerbangan;
- b. Pemesanan tiket (*reservation*);
- c. Penerbitan tiket(*ticketing*);
- d. Pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check in*);
- e. Proses boarding (*boarding*);
- f. Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.

Pasal 29 mengatur tentang pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) yang meliputi:

- a. Fasilitas dalam pesawat udara;
- b. Makanan dan minuman; dan
- c. Awak pesawat.

Penulis membagikan angket kepada koresponden pengguna jasa angkutan udara untuk mengetahui kenyamanan penumpang atas pelayanan yang diberikan penyedia jasa angkutan udara atau maskapai. Pelayanan yang menjadi penelitian penulis adalah

pelayanan selama penerbangan. Pasal 29 menentukan standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) sebagai berikut<sup>63</sup>:

- a. Fasilitas dalam pesawat udara;
- b. Makanan dan minuman; dan
- c. Awak pesawat.

Fasilitas dalam pesawat udara sebagaimana diatur pada Pasal 30 meliputi<sup>64</sup>:

- a. Menjaga kebersihan ruang kabin;
- b. Menjaga kebersihan dan kelengkapan *lavatory* (toilet);
- c. Menyediakan buku doa;
- d. Menyediakan *air sickness bag*;
- e. Menyediakan media hiburan;
- f. Menyediakan majalah atau surat kabar;
- g. Menjaga suhu ruang kabin rata-rata 22 (dua puluh dua) derajat celcius pada saat penumpang masuk ke dalam pesawat udara.

Standar pelayanan mengenai makanan dan minuman terbagi dalam 3 kelompok.

Pasal 3 menentukan kelompok pelayanan yaitu sebagai berikut<sup>65</sup>:

- a. Pelayanan dengan standar maksimum (*full service*);
- b. Pelayanan dengan standar menengah (*medium service*); dan

---

<sup>63</sup>Dokumen Peraturan Menteri Perhubungan PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> *Ibid*

c. Pelayanan dengan standar minimum (*no frills*)

Penyedia jasa angkutan udara atau maskapai yang menjadi perhatian penulis adalah maskapai yang menyediakan pelayanan dengan standar maksimum (*full service*) yaitu Garuda Indonesia dan pelayanan dengan standar minimum (*no frills*) yaitu Citilink dan Lion Air. Kemudian Pasal 32 menentukan awak pesawat yang dimaksud meliputi:

- a. Awak *cockpit*: mempunyai kewajiban untuk menyampaikan salam dan informasi penerbangan diantaranya meliputi cuaca, ketinggian, lama perjalanan, waktu lama perjalanan, waktu perkiraan pendaratan pada bandar udara tujuan.
- b. Awak kabin: wajib memiliki kemampuan komunikasi dan jelas menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah, rapi dan sopan.

Penelitian yang dilakukan penulis melalui angket kepada responden adalah untuk menilai pelayanan yang diberikan awak kabin kepada penumpang sehingga dapat menimbulkan kenyamanan. Satwiko dalam bukunya berpendapat kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian yang komprehensif seseorang terhadap lingkungannya, manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk dalam dirinya melalui keenam indra melalui syaraf dan dicerna otak untuk menilai, dalam hal ini tidak hanya masalah fisik fisiologis, namun juga perasaan. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau

tidak<sup>66</sup>. Berdasarkan pengertian di atas penulis menarik kesimpulan bahwa perasaan nyaman atau tidak merupakan subjektivitas individu masing-masing yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh awak kabin selama penerbangan kepada penumpang, keramahan, kesopanan, dan terampilnya awak kabin menjadi tolak ukur koresponden dalam angket penulis akan timbulnya rasa nyaman kepada penumpang.

Penulis menyebarkan angket kepada 30 responden untuk mengetahui apakah responden merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh awak kabin selama penerbangan berlangsung dengan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Apakah awak kabin bersikap ramah kepada anda? (iya/tidak)
- 2) Apakah awak kabin tanggap dan terampil dalam menjalankan tugasnya? (iya/tidak)
- 3) Apakah awak kabin menyampaikan informasi selama penerbangan secara jelas kepada anda? (iya/tidak)
- 4) Apakah anda merasa nyaman dengan layanan yang diberikan awak kabin? (iya/tidak)

Bersikap ramah kepada penumpang merupakan kewajiban awak kabin yang harus dilaksanakan seperti yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Dari 30 angket yang disebar oleh penulis kepada responden menunjukkan hasil pada Tabel 3.12. berikut ini.

---

<sup>66</sup> Satwiko. *Fisika Pembangunan*. 2009. Yogyakarta; Andi. Hlm 21

Tabel 3.12. Keramahan Awak Kabin (N=30)

Maskapai	Awak kabin bersikap ramah	Awak kabin tidak bersikap ramah	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	8	2	1026,67% dan 6,67%
Total	28	2	93,33% dan 6,67% (100%)

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.12. di atas menunjukkan 93,33% responden menyatakan awak kabin bersikap ramah dan 6,67% responden menyatakan awak kabin tidak bersikap ramah kepada mereka. 28 responden terdiri dari 10 pengguna Garuda Indonesia, 10 pengguna Citilink dan 8 Pengguna Lion Air sedangkan 2 responden merupakan pengguna Lion Air. Hal ini menunjukkan awak kabin sebagai representasi maskapai dapat dikatakan telah menjalankan tugas dari perundang-undangan sebagaimana mestinya.

Tanggap dan terampil merupakan standar yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan kepada awak kabin dalam menjalankan tugasnya. Dari 30 angket yang disebar oleh penulis menunjukkan hasil pada Tabel 3.13. berikut ini.

Tabel 3.13. Awak Kabin Tanggap dan Terampil (N=30)

Maskapai	Awak kabin tanggap dan terampil	Awak kabin tidak tanggap dan terampil	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	7	3	23,34% dan 10%
Total	27	3	90% dan 10% (100%)

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.13. di atas menunjukkan 90% responden menyatakan dalam melaksanakan tugasnya awak kabin telah bersikap tanggap dan cekatan sedangkan 10% responden menyatakan awak kabin tidak tanggap dan cekatan dalam menjalankan tugasnya. 27 responden terdiri dari 10 pengguna Garuda Indonesia, 10 pengguna Citilink dan 7 Pengguna Lion Air sedangkan 3 responden merupakan pengguna Lion Air. Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggap memiliki pengertian segera mengetahui keadaan dan memperhatikan sungguh-sungguh. Sedangkan cekatan memiliki pengertian mahir melakukan sesuatu atau tangkas. Dalam melaksanakan tugasnya awak kabin dituntut untuk memenuhi kriteria tersebut dalam melayani penumpang sebagai konsumen. Berdasarkan hasil angket yang penulis dapatkan, sebagian besar awak kabin dapat dikatakan telah memenuhi standar layanan berupa tanggap dan cekatan dalam melakukan tugasnya. Penyampaian informasi selama penerbangan yang disampaikan oleh awak kabin menjadi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Hasil angket terhadap 30 responden menunjukkan hasil pada Tabel 3.14. berikut ini.



Tabel 3.14. Penyampaian Informasi oleh Awak Kabin (N=30)

Maskapai	Awak kabin menyampaikan informasi secara jelas	Awak kabin tidak memberikan informasi secara jelas	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	10	0	33,34%
Total	30	0	100%

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.14. di atas menunjukkan 100% responden menyatakan mereka menerima informasi yang jelas selama penerbangan berlangsung. Responden terdiri atas pengguna maskapai Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air. Informasi yang disampaikan awak kabin berupa tujuan penerbangan, informasi cuaca, lamanya perjalanan dan waktu perkiraan tiba di tempat tujuan. Seluruh responden menyatakan informasi yang diberikan awak kabin telah jelas sehingga dapat dikatakan bahwa awak kabin telah melaksanakan perintah perturan perundang-undangan dengan baik. Penulis menggunakan keramahan, tanggap dan cekatan untuk menjadi tolak ukur dalam menentukan kenyamanan penumpang. Hasil angket 30 responden menunjukkan data pada Tabel 3.15. berikut ini.

Tabel 3.15. Kenyamanan Penumpang (N=30)

Maskapai	Penumpang merasa nyaman dengan pelayanan awak kabin	Penumpang merasa tidak nyaman dengan pelayanan awak kabin	Persen
Garuda Indonesia	10	0	33,33%
Citilink	10	0	33,33%
Lion Air	8	2	23,33% dan 6,67%
Total	28	2	93,33% dan 6,67% (100%)

*Sumber: Data primer diolah*

Pada Tabel 3.15. di atas menunjukkan 93,33% responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh awak kabin dan 6,67% responden merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. 28 responden terdiri dari 10 pengguna Garuda Indonesia, 10 pengguna Citilink dan 8 Pengguna Lion Air sedangkan 2 responden merupakan pengguna Lion Air. Di dalam bukunya Kolbaca menyampaikan aspek kenyamanan yaitu salah satunya adalah kenyamanan lingkungan. Kenyamanan yang diperoleh dari lingkungan sekitarnya yang dapat dipengaruhi banyak faktor. Dalam hal ini kenyamanan lingkungan yang diperoleh penumpang sebagai konsumen adalah berasal dari layanan awak kabin. Standar pelayanan telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan harus dijalankan oleh awak kabin sebagai organ dari maskapai. Dari hasil angket penulis berpendapat awak kabin telah menjalankan perintah peraturan perundang-undangan dengan baik, walaupun kenyamanan bersifat subjektif dan hanya dapat dirasakan oleh orang yang menerima layanan.

### **C. Ketaatan Penyedia Jasa Angkutan Udara Atas Peraturan Terkait Keterlambatan Penerbangan.**

Kepatuhan hukum menurut Tyler terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum yaitu instrumental dan normatif. Instrumental mengansumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi dan mereka patuh kepada hukum karena mereka menganggap hal tersebut sesuai dan konsisten dengan norma norma internal mereka. Komitmen normatif terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

- a. Komitmen normatif melalui moralitas: mematuhi hukum tersebut karena dianggap sebagai suatu keharusan;
- b. Komitmen normatif melalui legitimasi: mematuhi hukum karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Pemerintah menetapkan regulasi melalui peraturan perundang-undangan untuk mengatur tingkah laku pelaku usaha/maskapai agar penumpang sebagai konsumen mendapatkan hak yang seharusnya mereka terima. Pelaku usaha/maskapai dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya menganut kedua komitmen di atas agar

kepatuhan hukum dapat dipenuhi. Komitmen normatif melalui moralitas dan melalui legitimasi melengkapi satu dan lainnya dalam menciptakan kepatuhan hukum.

Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia sejatinya telah di sahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sejak 12 Mei 2015 dan segera mungkin diimplementasikan oleh maskapai dalam kegiatan usahanya. Narasumber penulis menyatakan bahwa maskapai mereka telah melaksanakan perintah Undang-Undang sebagaimana mestinya. Tapi hal ini berbeda dengan hasil yang penulis dapat melalui angket. Terdapat beberapa ketidakpatuhan yang terjadi dalam pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan seperti tidak dipenuhinya hak penumpang sebagai konsumen seperti pemberian kompensasi akibat keterlambatan penerbangan.

Maskapai sebagai subjek hukum berbentuk badan hukum mempunyai kewajiban untuk menaati aturan yang telah ditetapkan dan ditentukan oleh pemerintah. Dalam menjalankan kegiatan usaha maskapai sebagai subjek hukum mempunyai kesadaran hukum agar mencapai kepatuhan hukum. Dengan menggunakan empat indikator kesadaran hukum yang diungkapkan oleh Soerjono Soekanto yaitu pengetahuan hukum, pemahaman hukum, sikap hukum dan pola prilaku hukum penulis berpendapat maskapai mempunyai sumber daya untuk memenuhi indikator tersebut dan mempunyai kesadaran hukum sepenuhnya dalam melakukan kegiatan usaha sehingga kepatuhan hukum dapat dicapai.

Pendapat lain disampaikan oleh Achmad Ali yang menyatakan adanya teori ketaatan karena kepentingan. Menurutnya apabila seseorang disodori dengan keharusan memilih, maka orang akan menaati peraturan hukum dan peraturan perundang-undangan hanya jika dalam sudut pandangnya terdapat keuntungan-keuntungan dari suatu ketaatan ternyata melebihi biaya-biayanya (pengorbanannya). Pendapat ini dipengaruhi oleh mazhab ekonomi yang memandang faktor ekonomi mempengaruhi ketatan seseorang<sup>67</sup>. Dalam menjalankan usahanya maskapai menghitung biaya-biaya ekonomi untuk mencari keuntungan dan efisiensi perusahaan. Menaati peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah membuat maskapai mengeluarkan biaya lebih untuk menaati Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia sehingga ada kecenderungan maskapai tidak menaati sepenuhnya aturan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yang penulis peroleh bahwa 5 dari 15 reponden angket yang mengalami keterlambatan dengan rentang waktu 30-60 menit dan 8 dari 13 responden angket yang mengalami keterlambatan dengan rentang waktu 61-120 menit dan 2 dari 2 responden yang mengalami keterlambatan dengan rentang waktu 121-180 menit tidak mendapatkan kompensasi keterlambatan penerbangan seperti yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

---

<sup>67</sup> Achmad Ali. 2009. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Kencana, Jakarta. Hlm 350

Kepatuhan terhadap Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia diatur dalam Pasal 14 yang menentukan ketaatan badan usaha angkutan udara dalam negeri adalah ketaatan pelaporan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur penanganan keterlambatan kepada Direktur Jenderal. Dalam hal ini Kementerian Perhubungan sebagai representasi pemerintah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai kemudian memberikan penilaian terhadap laporan tersebut dan disertai dengan sanksi di dalamnya. Pasal 16 mengatur sanksi sebagai berikut:

- 1) Sanksi berupa teguran tertulis apabila badan usaha angkutan udara dalam negeri mempunyai bobot penilaian dibawah 60% (tidak baik) berturut-turut selama tiga bulan;
- 2) Sanksi berupa pembekuan rute baru apabila badan usaha angkutan udara dalam negeri mempunyai bobot penilaian dibawah 60% (tidak baik) berturut-turut selama tiga bulan sejak diberikan surat peringatan;
- 3) Sanksi berupa pengurangan rute apabila badan usaha angkutan udara dalam negeri mempunyai bobot penilaian dibawah 60% (tidak baik) berturut -turut selama tiga bulan sejak diberikan sanksi pembekuan rute;

- 4) Saksi berupa pencabutan izin usaha apabila badan usaha angkutan udara dalam negeri mempunyai bobot penilaian 60% (tidak baik) selama tiga bulan berturut-turut sejak diberikan sanksi pengurangan rute.

Berdasarkan penjabaran di atas, kepatuhan hukum yang ditentukan oleh pemerintah agar diikuti oleh maskapai telah diatur sedemikian rupa agar dilaksanakan dan melindungi hak dari penumpang sebagai konsumen. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai terhadap Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia menunjukkan maskapai belum sepenuhnya patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil angket yang penulis bagikan kepada 3 pengguna maskapai nasional Indonesia yaitu Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air menunjukkan hasil pengguna Citilink dan Lion Air belum mendapatkan hak nya sebagai penumpang. Informasi yang penulis dapatkan dari narasumber bahwa perusahaan telah menginstruksikan setiap kantor cabang menyediakan kompensasi keterlambatan apabila terjadi keterlambatan penerbangan sehingga menjadi tanggungjawab masing-masing kantor cabang untuk memberikan kompensasi<sup>68</sup>.

Berdasarkan hasil angket terlihat adanya ketidakpatuhan maskapai dalam menjalankan perintah dalam Peraturan Menteri. Penumpang dalam hal ini dapat melaporkan kepada Kementerian Perhubungan dan kemudian Kementerian

---

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan Handoko selaku Station Manager Lion Air Bandar Udara Raja Ali Haji Fisabilillah, Tanjungpinang, 18 Februari 2016 pukul 12.24 WIB

Perhubungan dapat menindaklanjuti dan menjatuhkan sanksi sebagaimana yang ditetapkan. Ketentuan melaporkan tidak dilaksanakannya standar operasional prosedur atau SOP manajemen keterlambatan penerbangan diatur pada Pasal 15 PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Dalam hal ini pemberian kompensasi termasuk dalam SOP penanganan keterlambatan penerbangan. Dengan tidak diberikannya kompensasi kepada penumpang, maskapai dapat diberikan sanksi oleh Kementerian Perhubungan. Sanksi tersebut berupa sanksi administratif berupa surat teguran dan paling berat adalah pembekuan rute penerbangan.

#### **D. Analisis dari Perspektif Hukum Islam**

##### **1. Pengertian Perjanjian dalam Hukum Islam**

Perjanjian dalam Bahasa Arab diistilahkan dengan *Mu'ahadah Ittifa'* atau akad. Dalam Bahasa Indonesia lebih dikenal sebagai kontrak. menyangkut tentang apa yang telah diperjanjikan, masing-masing pihak harus menghormati terhadap apa yang telah mereka perjanjikan. Surat Al-Maidah ayat 1 yang artinya sebagai berikut: “hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu”. Di dalam Al-Quran terdapat istilah yang dekat dengan perjanjian yaitu akad (*al-'aqadu*) yang memiliki arti sebagai



perikatan atau perjanjian dan kata „*ahd* (*al-‘ahdu*) yang memiliki pengertian sebagai pesan, masa, penyempurnaan, perjanjian<sup>69</sup>

Akad terdiri dari dua yaitu *mahallul aqad* (tempat akad) dan *maudlu' aqd* (benda yang berlaku pada aqad dan rukun-rukun akad). Masing-masing dari pada pembentukan akad ini mempunyai syara" yang ditentukan syara" yang wajib disempurnakan supaya akad itu menjadi sempurna<sup>70</sup>. Terdapat syarat umum yaitu syarat yang wajib sempurna wujudnya dalam segala macam akad dan syarat khusus yaitu syarat yang diisyaratkan wujudnya dalam sebagian akad, tidak dalam sebahagian lain. Pada pembentukan akad, syarat umum terdiri dari<sup>71</sup>:

- a. *Ahliyatul ‘Aqidaini* (kedua pihak cakap berbuat);
- b. *Qabiatul mahallil aqdi lil hukmihi* (yang dijadikan objek akad, dapat menerima hukumnya);
- c. *Al wiyatus syar’iyah fi maudlu’il aqdi* (akad itu di idzin oleh syara" dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya dan melaksanakannya, walaupun dia bukan aqid sendiri);
- d. *Alla yakunal ‘aqdu au maudlu’uhumamu’an binashhin syar’iyin* (janganlah akad itu akad yang dilarang syara");

---

<sup>69</sup> Abdul Ghofur Ansori. 2006. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam*, Ctk.Pertama, Citra Media, Yogyakarta. hlm.19.

<sup>70</sup> T.M Hasbi Ash-Siddieqy. 1974. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Ctk. Pertama. Bulan Bintang; Jakarta.Hlm 39

<sup>71</sup> *Ibid.*

- e. *Kaunul 'aqdi mufidan* (aqad itu memberi faedah karenanya tidaklah *shah'ahan* sebagai imbangan amanah);
- f. *Baqaul ijabishalihan ila muqu'il qabul* (ijab berjalan terus tidak dicabut sebelum terjadi qabul); dan
- g. *Ittihadu maji'sil aqdi* (bersatunya majlis aqad)

Dalam akad terdapat ijab dan qabul yang menunjukkan adanya sukarela antara kedua belak pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian. Berdasarkan penjabaran di atas perjanjian merupakan tindakan orang yang telah cakap hukum, objek akad hendaklah tidak bertentangan dengan syariat islam.

## 2. Syarat Sah Perjanjian dan Asas Perjanjian

Akad memiliki dua keadaan yang umum yaitu:

- 1) Akad itu diucapkan seseorang, tanpa mengkaidkan dengan sesuatu kaid, tanpa mengisyaratkan dengan sesuatu syarat. Maka apabila dilakukan demikian, syara" pun menghargai dan berwujudlah segala hukum semnejak waktu diadakan akad itu.
- 2) Akad dilakukan dengan dikaidkan dengan sesuatu kaid, dalam arti apabila kaid itu tidak ada, maka akadpun tidak terjadi. Baik dikaidkan dengan bentuk wujudnya sesuatu, baik dikaidkan hukumnya atau ditangguhkan pelaksanaannya.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis menyimpulkan bahwa akad itu dapat terjadi secara langsung ataupun dapat ditangguhkan pelaksanaannya. Dalam

perjanjian pengangkutan akad berbentuk ditangguhkan pelaksanaannya. Ketika konsumen melakukan pembelian tiket untuk dilakukan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat lain, tapi waktu pelaksanaannya ditentukan dikemudian hari ataupun hari itu juga tergantung kesepakatan kedua belah pihak.

Akad sendiri terdiri dari 3 unsur yaitu ijab, qabul dan dibenarkan oleh syara. Ijab adalah pernyataan kehendak oleh satu pihak untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu sedangkan qobul adalah pernyataan menerima atau menyetujui kehendak pihak lain. Dibenarkan oleh syara" adalah bahwa akad yang dilakukan tidak bertentangan syariat islam. Secara umum syarat sahnya perjanjian menurut Sayyid Sabiq adalah<sup>72</sup>:

- a. Tidak menyalahi hukum syariah yang disepakatinya: mempunyai pengertian bahwa perjanjian yang diadakan kedua belah pihak bukan yang bertentangan dengan hukum atau perbuatan yang melawan hukum syariah sebab perjanjian yang bertentangan dengan syarah islam adalah tidak sah dan batal demi hukum. Dasar hukumnya terdapat pada Hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan Bukhori yang artinya berbunyi sebagai berikut: "segala bentuk persyaratan yang tidak ada di kitab Allah adalah batal, sekalipun sejuta syarat"
- b. Harus adanya ridha dan ada pilihan: mempunyai pengertian bahwa perjanjian yang diadakan oleh para pihak haruslah didasarkan kepada kesepakatan kedua belah pihak, yaitu masing-masing pihak ridha/rela akan isi perjanjian tersebut,

---

<sup>72</sup> Sayyid Sabiq. 1987. *Fikh Sunnah*, Jilid 12, 13 dan 14. PT Al-Maarif, Bandung. Hlm 178-179

atau dengan ketaatan lain harus merupakan kehendak bebas masing-masing pihak.

- c. Harus jelas dan gamblang: mempunyai pengertian bahwa apa yang diperjanjikan oleh para pihak harus terang tentang apa yang menjadi isi perjanjian, sehingga tidak dapat mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman antara kedua belah pihak tentang apa yang diperjanjikan dikemudian hari.

Selain itu menurut pakar hukum islam kontemporer, terdapat beberapa rukun perjanjian yang dapat menjadi syarat perjanjian yaitu<sup>73</sup>:

- 1) Para pihak yang membuat akad (*al-'aqidan*)
- 2) Pernyataan kehendak para pihak (*shigatul-'aqad*)
- 3) Obyek akad (*mahallul-aqd*)
- 4) Tujuan akad (*maudhu'al-adq*)

Di dalam perjanjian dalam perspektif hukum islam terdapat juga asas-asas yang menjadi panduan dalam melakukan akad yaitu sebagai berikut:

- 1) Asas ibahah (*mabda' al-ibahah*): memiliki pengertian bahwa pada dasarnya semua boleh dilakukan sampai ada dalil yang melarangnya. Hadist Al- Bazar dan At- Thabrani meriwayatkan hadist yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Apa yang diharamkan Allah adalah haram, dan apa apa yang didiamkan adalah dimaafkan. Maka terimalah Allah dari pemaaf-Nya. Sesungguhnya Allah itu tidak melupakan sesuatupun”. Berdasarkan hadist ini

---

<sup>73</sup> Syamsul Anwar. 2007. *Hukum Perjanjian Syariah*, Ctk.Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm.95

dapat dilihat bahwa segala yang boleh dilakukan diperbolehkan sampai ada larangan yang melarangnya.<sup>74</sup>

- 2) Asas ilahiah atau asas tauhid: setiap tindakan dan perlakuan yang dilakukan oleh manusia tidak lepas dari ketentuan Al-Quran, disebutkan dalam surat Al-Hadid ayat 4 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Dia bersamamu dimanapun kamu berada, dan Allah melihat apa yang kamu kerjakan”. Dalam meakukan akad tidak lepas dari nilai-nilai ketauhidan dan dalam melakukan perbuatan setiap umat bertanggung jawab atas tindakannya dan akan dipertanggungjawabkan di hari akhir nanti.
- 3) Asas kebebasan berakad (*mabda' huriyyah at-ta ta'aqud*): hukum islam mengakui kebebasan berakad, yaitu prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap orang dapat membuat akad atau jenis apapun tanpa terikat kepada nama-nama yang telah ditentukan dalam perundang-undangan syariah dan memasukkan klausula apa saja dalam akad yang dibuatnya sesuai dengan kepentingannya sejauh tidak berakibat makan harta sesama dengan batil.
- 4) Asas konsensualisme (*mabda' ar-radhaiyyah*): asas ini menyatakan hanya cukup dengan kata sepakat maka perjanjian dapat tercipta tanpa ada formalitas-formalitas tertentu.
- 5) Asas keseimbangan prestasi: asas ini memiliki pengertian setiap pihak mempunyai kewajiban untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian<sup>75</sup>. Setiap

---

<sup>74</sup> Imam Musbikin. 2001 *Qawa'id Al-Fiqhiyah*. Ctk Pertama. PT Raja Grafindo, Jakarta. Hlm

pihak yang mengikatkan diri di perjanjian mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi

- 6) Asas kejujuran dan kebenaran (*ash-shidiq*): asas ini memiliki pengertian bahwa kejujuran harus ditegakkan dalam melakukan akad<sup>75</sup>. Surat Al Azhab 70 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada allah dan katakanlah perkataan yang benar”. Dalam ayat ini dapat kita lihat Allah memerintahkan umat islam untuk berkata jujur, hal ini berlaku kepada akad yang dilakukan.
- 7) Asas amanah: asas ini memiliki pengertian masing-masing pihak haruslah beritikad baik dalam bertransaksi dengan pihak lainnya dan tidak dibenarkan salah satu pihak mengeksploitasi ketidaktahuan mitranya.

### 3. Berakhirnya Perjanjian

Dalam perjanjian terdapat batas waktu pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang dinyatakan sebagai berakhirnya perjanjian, terdapat beberapa bentuk berakhirnya perjanjian yaitu sebagai berikut:

- 1) Jangka waktu perjanjian telah berakhir: lazimnya perjanjian dilaksanakan dengan jangka waktu tertentu, maka apabila perjanjian telah sampai kepada batas waktunya, maka perjanjian tersebut berakhir. Dasar hukumnya terdapat pada

---

<sup>75</sup> Salim H. 2006. *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*. Ctk Keempat. Sinar Grafika, Jakarta. Hlm 13-14.

<sup>76</sup> Gemala Dewi. 2006. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Kencana, Jakarta. Hlm 33

Surat At-Taubah ayat 4 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “kecuali orang-orang yang musyrikin yang kamu telah mengadakan perjanjian (dengan mereka) dan tidak mengurangi sesuatupun (dari isi perjanjianmu) dan tidak (pula) mereka meminta bantu seseorang yang memusuhi kamu, maka terhadap mereka itu penuhlah janjinya sampai batas waktunya. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertakwa”. Berdasarkan ayat tersebut terdapat perintah Allah untuk memenuhi perjanjian hingga batas waktunya sehingga kita sebagai umat islam memiliki kewajiban untuk memenuhinya.

- 2) Salah satu pihak membatalkan akad: hal ini biasanya terjadi apabila salah satu pihak melakukan penyimpangan terhadap apa yang telah diperjanjikan atau salah satu pihak memilih untuk membatalkan akad tersebut. Pembatalan akad memiliki dasar hukumnya pada Surat At-Taubah Ayat 7 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Maka selama mereka berlaku jujur (lurus) terhadapmu, hendaklah kamu berlaku lurus pula terhadap mereka. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang bertaqwa”. Berdasarkan pengertian ayat tersebut khususnya pada kalimat selama mereka berlaku lurus terhadapmu hendaklah kamu berlaku lurus kepada mereka, pihak berlaku lurus apabila pihak yang berlaku lurus, apabila salah satu pihak menyimpang pihak lain dapat membatalkan akad tersebut. Selain itu ketentuan dalam ayat 12 dapat dijadikan dasar hukum dalam pembatalan akad yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Jika mereka merusak janji, sesudah mereka berjanji, dan mereka mencera agamamu, maka perangilah pemimpin orang-orang yang ingkar itu (kafir) karena sesungguhnya mereka itu adalah orang-orang yang tidak

daapt dipegang janjinya”. Dan ayat 13 yang artinya berbunyi sebagai berikut:  
“Mengapa kamu tidak memerangi orang-orang yang telah merusak janji, padahal mereka telah keras kemauannya untuk mengusir Rasul dan merekalah yang pertama kali memulai memerangimu. Apakah kamu takut kepada mereka? padahal Allah lah yang lebih berhak untuk kamu takuti jika kamu benar-benar orang yang beriman” berdasarkan ketentuan yang terdapat pada ayat di atas maka kita dapat melakukan pembatalan akad berdasarkan kalimat mengapa kamu tidak memerangi orang-orang yang merusak janji.

- 3) Salah satu pihak akad meninggal dunia: akad dapat berakhir apabila salah satu pihak yang mengikatkan diri pada akad tersebut meninggal dunia dalam dalam akad tidak ditentukan lain.

#### 4. Keadilan

Kata adil dalam keadilan berasal dari bahasa Arab (*al-adl*) yang dapat ditemukan dalam Al-Qur'an sebanyak 28 tempat yang secara etimologi bermakna pertengahan<sup>77</sup>. Dalam kamus *Al-Munawwir*, *al-adl* berarti perkara yang tengah-tengah. Dengan demikian adil berarti tidak berat sebelah, tidak memihak atau menyamakan yang satu dengan yang lain (*al-misawah*)<sup>78</sup>. Ahmad Azhar Basyir menyatakan keadilan adalah meletakkan sesuatu pada tempat yang sebenarnya atau menempatkan pada porsinya

---

<sup>77</sup> Muhammad Fu'ad Abd al-Baqiy. 1981. *Al-Mu'jam al-Mufahrus li Alfaz Al-qu'an al-Karim*. Dar al Fikr, Beirut. Hlm 448-449

<sup>78</sup> Ahmad Warson Al-Munawwir. 1997. *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap*. Pustaka Progresif, Yogyakarta. Hlm 906



yang tepat dan memberikan kepada seseorang sesuatu yang menjadi haknya<sup>79</sup>. Allah menyukai orang-orang yang bertindak adil, hal ini dapat kita temukan dalam surat Al-Hujarat ayat 9 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Dan berbuat adillah, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berbuat adil”

Dalam Al-Qur'an terdapat perintah-perintah Allah yang meminta umatnya berlaku adil seperti dalam surat Al-Nahl 90 yang artinya berbunyi sebagai berikut: “sesungguhnya Allah menyuruh (kami) berlaku adil dan berbuat kebajikan”. Kebajikan dikategorikan sesuatu yang melebihi keadilan, namun dalam bermasyarakat keadilan lebih utama dibandingkan kebajikan. Imam Ali R.A bersabda “Adil adalah menempatkan sesuatu pada tempatnya, sedangkan ihsan (kedermawanan/kebajikan) menempatkannya bukan pada tempatnya”. Jika kebajikan diletakkan pada kehidupan bermasyarakat maka tidak akan menjadi seimbang. Ini sebabnya, Nabi Muhammad SAW menolak memberikan maaf kepada seorang pencuri setelah diajukan di pengadilan, walau pemilik telah memafkannya<sup>80</sup>. Kemudian dalam surat An-Nisaa 58 Allah memerintahkan manusia untuk berlaku adil yang artinya berbunyi sebagai berikut: “Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Mengetahui”.

---

<sup>79</sup> Ahmad Azhar Basyir. 2000. *Negara dan Pemerintahan dalam Islam*. UII Press, Yogyakarta. Hlm 30

<sup>80</sup> M.Quraish Shihab. 2003. *Wawasan Al'Qur'an*. Mizan, Bandung. Hlm 124

Pada surat An-Nisaa Allah memerintahkan umatnya untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak. Dalam melakukan akad terdapat hak dan kewajiban yang melekat dan apabila dikaitkan dengan surat An-Nisaa setiap pihak harus berlaku adil dan memberikan apa yang menjadi hak para pihak tanpa terkecuali. Surat Al-Maidah 8 memperingatkan kepada orang-orang beriman untuk tetap berlaku adil walaupun membenci suatu kaum yang artinya berbunyi sebagai berikut “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena itu lebih dekat kepada takwa, dan takwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Dalam melakukan pengangkutan maskapai dan penumpang terikat dalam perjanjian yang dibuktikan dengan kepemilikan tiket. Setiap pihak mempunyai hak dan kewajiban yang kemudian harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Berdasarkan masalah yang diangkat penulis bahwa penumpang berhak atas informasi dan kenyamanan yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang. Penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan berhak untuk mendapatkan informasi sesegera mungkin seperti yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan nasional. Tidak hanya informasi, penumpang juga berhak mendapatkan kompensasi ganti rugi atas keterlambatan yang disebabkan oleh maskapai. berdasarkan hasil angket yang penulis bagikan kepada responden, ditemukan tidak terpenuhinya hak penumpang.

Dari perspektif Islam dalam melaksanakan akad terdapat asas keseimbangan prestasi, asas kejujuran dan asas amanah. Dalam pelaksanaannya maskapai tidak menjalankan kewajibannya untuk memenuhi hak penumpang yang mendapatkan kompensasi karena keterlambatan penerbangan sehingga asas keseimbangan dalam perspektif islam telah dilanggar oleh maskapai. Pelaku usaha juga mempunyai kewajiban kepada penumpang untuk menyampaikan informasi terkait dengan jasa yang mereka berikan kepada penumpang dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil angket yang penulis peroleh dari 30 responden maskapai belum memberikan informasi sepenuhnya kepada penumpang dan juga kenyamanan yang diberikan kepada penumpang sehingga menurut penulis pelaku usaha/maskapai tidak menjalankan asas keseimbangan prestasi, kejujuran dan asas amanah. Disisi lain penumpang telah menjalankan kewajibannya yaitu membayar biaya pengangkutan kepada maskapai dan menyerahkan dirinya untuk dilakukan pengangkutan beserta menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh maskapai.

Maskapai juga mengeksploitasi ketidaktahuan penumpang dan tidak memberikan informasi dan kompensasi ganti rugi sebagaimana yang telah ditentukan Undang-Undang dan tidak bersifat jujur dan amanah terhadap akad yang disepakati kedua belah pihak. Melihat dari sisi keadilan dalam perspektif islam, ketidakpatuhan yang dilakukan maskapai dalam hal ini tidak memenuhi unsur keadilan sebagaimana yang diatur dalam ajaran islam. Tidak patuhnya maskapai terhadap peraturan perundang-undangan nasional mengurangi hak yang harusnya diterima penumpang sebagai konsumen. Seperti yang ditentukan dalam surat An-Nisaa ayat 58 memerintahkan

umatnya untuk memberikan hak kepada yang berhak menerimanya, dalam hal ini maskapai tidak menjalankan sepenuhnya dikarenakan masih adanya penumpang yang tidak menerima haknya.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pemenuhan hak penumpang atas hak informasi terhadap penumpang berdasarkan 3 maskapai di Indonesia yaitu Garuda Indonesia, Citilink dan Lion Air menunjukkan hasil bahwa ada maskapai yang belum sepenuhnya memenuhi hak penumpang atas hak atas informasi. Hak informasi yang tidak dipenuhi oleh maskapai diantaranya adalah penginformasian waktu keterlambatan penerbangan, alasan keterlambatan penerbangan, hak atas kompensasi keterlambatan dan informasi mengenai asuransi. Maskapai yang tidak melaksanakan pemberian informasi yang dijabarkan diatas berdasarkan hasil angket penulis adalah Lion Air dan Citilink. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber bahwa maskapai mempunyai mekanisme pemberitahuan mengenai posisi dan kondisi pesawat dari bandara asal ke bandara tujuan sehingga informasi keterlambatan dan alasan penerbangan seharusnya diketahui terlebih dahulu dan dapat disampaikan kepada penumpang. Kemudian penulis juga melakukan penelitian terhadap kenyamanan yang diberikan kepada penumpang. Dengan menggunakan parameter keramahan, penyampaian informasi, serta tanggap dan terampilnya

awak kabin. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar awak kabin maskapai yang menjadi objek penelitian yaitu Garuda Indonesia, Citink dan Lion Air menyampaikan informasi secara jelas, bersikap ramah, tanggap dan terampil dalam melakukan tugasnya sehingga dalam hal kenyamanan, hampir semua responden menyatakan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh awak kabin. 2 dari 30 responden menyatakan mereka tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh awak kabin berasal dari maskapai Lion Air.

- 2) Kepatuhan maskapai terhadap Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan kepada penumpang belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya kompensasi yang tidak diberikan kepada penumpang ketika terjadi keterlambatan. Hasil penelitian menunjukkan responden yang menggunakan layanan jasa penerbangan Citilink dan Lion Air tidak menerima kompensasi seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri. Kompensasi yang tidak diberikan berupa minuman ringan, makanan ringan (*snack*) dan makanan berat (*heavy meal*). Tetapi seperti yang disampaikan oleh narasumber bahwa perusahaan telah menginstruksikan untuk memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan, sehingga menjadi tanggungjawab setiap masing-masing kantor cabang perusahaan untuk melaksanakan hal tersebut. Ketidakpatuhan kepada maskapai kemudian dapat diadukan oleh penumpang kepada Kementerian Perhubungan dan maskapai yang tidak patuh dapat dijatuhkan

sanksi berupa surat teguran ataupun pembekuan rute penerbangan. Ketidapatuhan maskapai dalam menjalankan perintah peraturan perundang-undangan khususnya mengenai pemenuhan kompensasi ganti rugi keterlambatan penerbangan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena mengabaikan kewajibannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas penulis mengemukakan saran yang dapat digunakan sebagai alternatif penyelesaian permasalahan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

- 1) Maskapai harusnya memenuhi kewajiban-kewajibannya kepada penumpang. Dewasa ini semakin banyak bermunculan maskapai-maskapai baru yang memiliki pelayanan yang baik dan harga yang kompetitif. Apabila maskapai terus menerus tidak memenuhi kewajibannya kepada penumpang, maka maskapai perlahan akan ditinggalkan oleh pengguna jasa angkutan udara.
- 2) Seiring berjalannya waktu peraturan mengenai angkutan udara semakin ketat dan sanksi bagi yang melanggar aturan tersebut akan ditegakkan. Seharusnya maskapai yang belum patuh terhadap aturan pemerintah khususnya mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan mulai membenahi diri untuk melaksanakan perintah undang-undang agar terhindar dari sanksi yang berlaku.

- 3) Pemerintah harus melakukan pengawasan yang lebih intensif terhadap pelaksanaan aturan-aturan yang telah diberlakukan kepada maskapai-maskapai agar hak penumpang terpenuhi.
- 4) Pengguna jasa angkutan udara harus lebih aktif untuk mengetahui apa saja hak-hak yang diterima dalam saat menggunakan jasa angkutan udara.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Ansori. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam*, Ctk.Pertama, Citra Media, Yogyakarta, 2006
- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996
- \_\_\_\_\_, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-undang (Legisprudence)*, Kencana, 2009
- Ahmad Azhar Basyir. *Negara dan Pemerintahan dalam Islam*. UII Press, Yogyakarta. 2000.
- Ahmad Warson Al-Munawwir. *Kamis Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap*. Pustaka Progresif, Yogyakarta. 1997.
- Ahmadi Miru Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT Raja Grafindo Persada. 2011
- Andri Kristanto. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gava Media, Jakarta. 2003.
- Atep. Adya. Barata. *Dasar dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo. 2010.
- AW Tuelstrup, *The Consumers in America Society, Personal Family and Finance*, Ed5, New York. Mc Graw Hill. 1974
- A.W. Widjaya. *Kesadaran Hukum Manusia dan Manusia Pancasila*. Era Swasta. Jakarta. 1984
- Az, Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta, 2001.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Transportasi*. Bogor. Ghalia Indonesia. 2007.
- Damardjati, *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta 1995
- Edmon Makarim, *Pegantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit FH UI. Rajawali Press. Jakarta. 2003.
- Gemala Dewi. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Kencana, Jakarta. 2006.
- H.K Martono. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*. Bagian Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2007.
- Imam Musbikin. *Qawa'id Al-Fiqhiyah*. Ctk Pertama. PT Raja Grafindo, Jakarta. 2001.
- K. Martono dan Agus Pramoni, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*: Rajawali Press. 2013
- Kansil, C.S.T dan Kansil, Christine S.T. *Hukum Administrasi Negara*, Pradnya Paramita, Jakarta 1997.
- Kolcaba, Katherine, *Comfort Theory and Practice: A Victim for Holistic Health Care and Research*. New York: Spronger Publishing Company. 2002.
- Munir Fuady II, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002

- M. Quraish Shihab. *Wawasan Al'Qur'an*. Mizan, Bandung. 2003.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Penerbit Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta 2010.
- M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2007
- Moegni Djojodirdjo, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Bina Cipta, 1991
- \_\_\_\_\_, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan I, Jakarta: Pradnya Pramita, 1979.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Muhammad Fu'ad Abd al-Baqiy. *Al-Mu'jam al-Mufahrus li Alfaz Al-qu'an al-Karim*. Dar al Fikr, Beirut. 1981.
- Pawit M. Yusuf. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Bumi Aksara, Jakarta. 2009
- Philipus M, Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu. Surabaya, 1987.
- Salim H. *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*. Ctk Keempat. Sinar Grafika, Jakarta. 2006.
- Suwarjoko Warpani. *Merencanakan Sistem Pengangkutan*. Penerbit ITB, Bandung. 1990.
- R. Subekti. *Hukum Perjanjian, PT, Internasional*, Jakarta, 1985
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar. 2009.
- Satwiko. *Fisika Pembanguna*. Yogyakarta; Andi. 2009.
- Sasongko, Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Hukum Pokok Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007.
- Sayyid Sabiq. *Fikh Sunnah*, Jilid 12, 13 dan 14. PT Al-Maarif, Bandung. 1987.
- Setiawan, *Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta, 2001
- Soekanto Sarjoeno, *Sosiologi Suatu Pengantar*, CV. Rajawali Citra, Jakarta, 1982
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia, 2002
- Syamsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah*, Ctk. Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2007.
- T.M Hasbi Ash-Siddieqy. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Ctk. Pertama. Bulan Bintang; Jakarta. 1974
- Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir, *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Yogyakarta, 2012.
- Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2013.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasa Dalam Rumah Tangga  
Peraturan Pemerintah No 2 Tahun 2002 tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat  
Peraturan Menteri No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.  
Peraturan Menteri No 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

Website

<http://errymeta.blogspot.co.id/2011/05/membangun-kesadaran-hukum-dan-ketaatan.html>

<http://seputarpengertian.blogspot.com/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt54a3f5d9cbeca/ini-hak-asuransi-keluarga-korban-airasia-qz-8501>



LAMPIRAN



Dokumentasi Gambar 1

## TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber: Handoko

Jabatan: Kepala *Station Manager* Lion Air Tanjungpinang, Kepulauan Riau

Keterangan:

Tanya: T

Jawab: J

T: Sejak kapan peraturan Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia diterapkan?

J: Peraturan ini sebenarnya sudah dijalankan sejak dulu sebelum peraturan menteri ini terbit, ketika penumpang mengalami *delay* maka akan diberikan kompensasi, misalnya 1 jam diberikan snack, 2 jam diberikan makanan

T: Berarti sudah lama ya pak diberlakukan, dan peraturan sekarang mengatur lebih rinci mengenai kompensasi misalnya, 30 menit harus diberikan minuman.

J: Iya benar, 30 menit diberikan minuman, 60 menit diberikan snack, 121 menit diberikan makanan berat, dan kita menjalankan sesuai dengan yang diperintahkan oleh PM 89 Tahun 2015.

T: Misalnya ada keterlambatan, bagaimana mekanisme penginformasiannya dari *Ground Staff* kemudian sampai ke penumpang?

J: Misalnya pesawatnya dari Cengkareng, kita komunikasi terus sama bandara disana contohnya pesawatnya sedang di posisi apa, *crew* yang menangani sedang apa, sudah boarding apa belum dan kita menyampaikan kepada penumpang setiap 15 menit sekali.

T: Mengenai informasi kompensasi keterlambatan penerbangan apakah di sosialisasikan atau diinformasikan kepada penumpang?

J: Kita tidak perlu menginformasikan kepada penumpang, tetapi langsung dilaksanakan.

T: Saya pernah ke loket tiket Lion Air di Bandara Adisucipto, terdapat *banner* yang menunjukkan informasi mengenai kompensasi keterlambatan penerbangan, sejak kapan di pasang oleh maskapai?

J: Wah itu sudah lama di pasang di loket Lion Air, sejak peraturan ini diterbitkan. dan juga penumpang sudah pada tahu mengenai kompensasi yang mereka dapatkan apabila terjadi keterlambatan penerbangan.

T: Di beberapa kasus terdapat *delay* penerbangan yang kemudian tidak diikuti dengan pemberian kompensasi keterlambatan, apakah Lion sendiri pernah melakukan hal tersebut?

J: Berdasarkan perintah dari perusahaan kami bahwa apabila terjadi keterlambatan kompensasi untuk penumpang harus ada, karena itu hak mereka, setau saya di tanjungpinang selalu memberikan kompensasi apabila keterlambatan atau *delay*. Saya kurang paham apabila di tempat lain, tetapi begitu perintah dari perusahaan.

T: Jadi tiap cabang bertanggungjawab ya pak untuk memberikan kompensasi sesuai perintah perusahaan?

J: Benar sekali.

T: Mengenai penginformasian keterlambatan pesawat sehari sebelumnya, bagaimana mekanisme penginformasian kepada penumpang?

J: Untuk pesawat tidak mungkin akan diketahui *delay* atau tidak sehari sebelumnya, itu namanya bukan *delay* tetapi *reschedule flight*

T: Penginformasiannya lewat apa?

J: Melalui SMS atau via telepon, dan *delay* harus dibedakan dengan *reschedule flight*.

T: Apakah ada petugas yang *standby* ketika terjadi keterlambatan penerbangan?

J: Ada

T: Petugas yang *standby* setingkat apakah?

J: Tergantung, contohnya di Tanjungpinang karena bandaranya kecil maka hanya petugas biasa saja yang diperintahkan untuk *standby* apabila terjadi keterlambatan penerbangan.

T: Bagaimana dengan bandara yang besar?

J: Biasanya yang *standby* adalah *Chief* atau Koordinator.

T: Apabila penumpang telah memasuki pesawat, kemudian terjadi kerusakan pada pesawat yang mengharuskan penumpang untuk turun, apakah penumpang mendapatkan kompensasi berupa *snack* sembari menunggu pesawat diperbaiki?

J: Iya penumpang diberikan *snack* selagi menunggu pesawat diperbaiki apabila waktu

yang dibutuhkan lama.

T: Mungkin sampai sini saja pertanyaan saya pak, terimakasih atas waktunya untuk menjawab pertanyaan saya.

J: Terimakasih kembali.

